



samk



Satakunnan ammattikorkeakoulu  
Satakunta University of Applied Sciences

NINA PIRHONEN

## **Tekoälyllä tehokkaampaan perehdytykseen:**

Tapaustudkimus henkilökohtaisten avustajien  
perehdytysprosessin kehittämisestä

HYVINVOINTIPALVELUIDEN  
KEHITTÄMISEN JA JOHTAMISEN  
YAMK TUTKINTO-OHJELMA  
2024



samk



Satakunnan ammattikorkeakoulu  
Satakunta University of Applied Sciences

## TIIVISTELMÄ

Pirhonen, Nina: Tekoälyllä tehokkaampaan perehdytykseen: Tapaustutkimus henkilökohtaisten avustajien perehdytysprosessin kehittämistä.

Opinnäytetyö, ylempi AMK

Hyvinvointipalvelujen kehittäminen ja johtaminen

Syyskuu 2024

Sivumäärä: 61

Opinnäytetyössä tarkasteltiin tapaustutkimuksen avulla henkilökohtaisen avustamisen perehdytysprosessia. Tutkimuksen kohteena oli yritys, joka välittää henkilökohtaisia avustajia.

Tutkimuksen aihe oli erittäin ajankohtainen, sillä sosiaali- ja terveysalan yleiset haasteet, kuten henkilöstöpula, resurssien riittämättömyys ja kasvavat asiakasmäärät heijastuvat myös henkilökohtaisen avun saatavuuteen. Lisäksi aiemmat tutkimukset osoittivat, että alalla nimenomaan perehdytyksen puutteellisuus koetaan merkittäväksi haasteeksi.

Opinnäytetyössä tapausyrityksen perehdytysprosessia pyrittiin kehittämään sekä palvelumuotoilun menetelmiä hyödyntäen, että tutkimalla mahdollisten tekoäly mahdollisuuksien käyttöönottoa. Tekoälyn käyttöönottoa tulee yrityksissä suunnitella hyvin huolellisesti, niinpä opinnäytetyössä rakennettiin käyttäjäpersoonat ja service blueprint kattamaan kokonaisuudessaan tapausyrityksen henkilökohtaisten avustajien perehdytysprosessi. Esille tuotiin tutkimuksessa löytyneitä tekoäly mahdollisuuksia prosessin kaikkien eri palvelutuokioiden kehittämiseen. Tapausyrityksen kohdalla muun muassa voimakkaasti yleistynyt AI chatbot tarjoaisi paljon etuja, mutta sen käyttöönotossa tietosuoja tuottaa erityisiä haasteita. Näihin haasteisiin haettiin ratkaisuja tekoälyohjelmista, joiden käyttäminen ei siirrä tietoa kolmansille osapuolille.

Lisäksi opinnäytetyössä kiinnitettiin huomiota asiakkaan ja henkilökohtaisen avustajan ensikohtaamiseen, sillä tämä perehdytysprosessin palvelutuokio, oli tapausyrityksessä tunnistettu haasteelliseksi. Opinnäytetyössä aineistonkeruumenetelmänä käytettiin avustajakyselyä sekä asiakashaastatteluja. Tulosten perusteella tapausyritykselle kehitettiin asiakkaan ja avustajan ensikohtaamisen opas ensikohtaamisen tueksi. Oppaan sisältö jakaantui kolmeen osaan; avustamisen periaatteet, käytännön vinkit kohtaamiseen, sekä esimerkki keskustelurunko.

Avainsanat: Henkilökohtainen apu, perehdytys, palvelumuotoilu, käyttäjäpersoonat, service blueprint ja tekoäly.

## Abstract

Pirhonen, Nina: The Enhancing Onboarding Efficiency with Artificial Intelligence: A Case Study on Developing the Training Process for Personal Assistants

Master's thesis

Master's Degree Programme in Developing and Managing Welfare Services

September 2024

Number of pages: 61

This thesis researched the onboarding process for personal assistance through a case study. The focus of the study was a case company that provides personal assistance services.

The topic of this thesis was highly relevant as the general challenges in the social and healthcare sector, such as staff shortages, insufficient resources, and increasing numbers of clients, impact also the availability of personal assistance. In addition, previous studies indicated that a lack of onboarding is perceived as a significant challenge in the field.

In the thesis, the goal was to develop the case company's onboarding process by utilizing service design methods and exploring the implementation of potential artificial intelligence opportunities. The adoption of AI needs to be carefully planned within companies; therefore, the thesis involved creating user personas and a service blueprint to comprehensively cover the case company's personal assistants' onboarding process. The study addressed the AI opportunities identified for improving all service touchpoints of the process. For the case company, the increasingly popular AI chatbot, for example, could offer many advantages, but its implementation poses specific data privacy challenges. Solutions to these challenges were sought through AI programs that do not transfer information to third parties.

Additionally, the thesis focused on the initial interaction between the client and the personal assistant, as this service touchpoint in the onboarding process was identified as a challenge within the case company. The data collection methods used in the thesis included an assistant survey and client interviews. Based on the results, a guide was developed for the case company to support the initial meeting between the client and the assistant. The guide was divided into three sections: the principles of assistance, practical tips for the interaction and a sample conversation framework.

Keywords: Personal assistance, onboarding, service design, user persona, service blueprint, and artificial intelligence.

# SISÄLLYS

1 JOHDANTO .....	6
2 TUTKIMUKSEN LÄHTÖKOHDAT JA TOIMINTAYMPÄRISTÖ .....	8
2.1 Henkilökohtainen avustaminen.....	8
2.2 Työhön perehdyttäminen.....	10
2.3 Tapausyritys .....	12
2.4 Tekoäly.....	12
3 KEHITTÄMISTAVOITE JA -TEHTÄVÄT .....	13
4 OPINNÄYTETYÖN TUTKIMUS- JA KEHITTÄMISMENETELMÄT .....	14
4.1 Tapaustutkimus .....	14
4.2 Aineiston keruu ja analysointi .....	14
4.3 Palvelumuotoilu ja service blueprint työkalu .....	16
4.4 Asiakasymmärrys .....	17
4.4.1 Asiakastyytyväisyyskyselyt .....	19
5 KYSELYN TULOKSET .....	20
6 ASIAKASHAASTATTELUIDEN TULOKSET.....	28
7 OPAS ASIAKKAAN KOHTAAMISEEN .....	31
8 HENKILÖKOHTAISEN AVUSTAJAN PEREHDYTYSPROSESSIN SERVICE BLUEPRINT .....	34
8.1 Toteutus .....	34
8.2 Käyttäjän kulkeminen palvelupolulla.....	38
8.3 Prosessin näkyvät ja näkymättömät toiminnot sekä tukiprosessit .....	39
9 TEKÖÄLYN HYÖDYNTÄMINEN JA KÄYTTÖÖNOTTO.....	40
9.1 Tekoälyn käyttöönotto yritysmaailmassa .....	40
9.2 Tekoälyn käyttöönotto tapausyrityksessä .....	42
9.3 Chatbot.....	44
9.4 ChatRTX.....	46
9.5 Tekoälyn eettiset haasteet ja niiden hallinta .....	47
10 JOHTOPÄÄTÖKSET .....	48
11 POHDINTA .....	49
LÄHTEET.....	52
LIITE 1: AVUSTAJIEN KYSELY .....	56
LIITE 2: HAASTATTELURUNKO.....	61

## 1 JOHDANTO

Uusien kehitystarpeiden ja mahdollisuuksien ideointi sekä kyky tuottaa ja hyödyntää innovaatioita voi mahdollisesti kasvattaa yrityksen kilpailukykyä merkittävästi. (Viitala, 2021, kohta luovuus ja innovatiivisuus.) Yritysten onkin tarpeellista huomioida, että innovointia tarvitaan, jotta voidaan varmistaa toimintojen jatkuva kehittyminen. Jatkuvalle kehittämiselle toiminnoista voidaan tehdä entistä tehokkaampia, sujuvampia, mielekkäämpiä ja asiakkaalle houkuttelevampia. (Martela, Jarenko & Paju 2017, s. 20-25.) Palvelumuotoilussa kehitystyötä tehdään asiakaskeskeisellä lähestymistavalla. Yhä useammin erilaisiin asiakkaiden palvelutarpeisiin pyritään nykyään vastaamaan digitaalista teknologiaa hyödyntäen ja merkittävimpiä uudistuksia ennustetaan saavutettavan tekoälyllä. (Jylkäs, 2020, s. 3; Kronqvist, 2023.) Paasikiven ym. (2022, s. 44) mukaan yritysten onkin nyt erityisen tärkeää pysyä ajan tasalla teknologian kehityksestä ja oltava valmiina hyödyntämään sitä. Tekoälyn integroiminen osaksi liiketoimintaa voi auttaa yritystä valmistautumaan tulevaisuuden haasteisiin ja mahdollisuuksiin. Sen hyödyntäminen ja yleisemmin innovaation oikeudellisten edellytysten edistäminen on myös osa EU-tason sekä Suomen kansallista sääntelystrategiaa.

Henkilökohtaisten avustajien toiminnassa ilmenee useita keskeisiä haasteita, joista yksi merkittävimäksi koetaan perehdytyksen puutteellisuus. Avustajat ovat kertoneet joutuvansa omatoimisesti tutustumaan työtehtäviinsä, mikä asettaa heidät tilanteisiin, joissa olisi tarvittu kattavampaa opastusta. Vastuu perehdytyksen toteutumiseen saattaa yleisesti jäädä henkilökohtaista apua saavan asiakkaan vastuulle. Lisäksi työnantajilta saatujen ohjeistusten puutteellisuudet ovat nousseet esille perehdytyksen ongelmakohteena. Esiin nousee myös työnkuvan epäselvyydet asiakkaille, joka näkyy avustajan tietämättömyytenä omista työtehtävistään sekä väärinä oletuksina avustajan roolista. Avustajien mielestä olisi tärkeää selkeyttää asiakkaille, mitä tehtäviä avustajan

vastuulle kuuluu ja samalla varmistaa henkilökohtaista apua saavan asiakkaan ymmärrys palvelun käyttömahdollisuuksista. Avustajien kokemusten mukaan työn suunnitelmallisuudessa ja rajoituksissa esiintyy puutteita, jotka vaikuttavat työnkulkuun. Tässä yhteydessä esiin nousee myös haasteita liittyen avustajan omien rajojen vetämiseen ja asiakkaan roolin selkiyttämiseen. (Karlsson & Kilponen, 2022, s. 48-50.) Näiden keskeisten haasteiden ja kehittämistarpeiden tunnistaminen muodostaa pohjan tutkimukselle ja kehitystoimenpiteiden suunnittelulle, jossa pyrkimyksenä on kehittää tapausyrityksen perehdytysprosesseja sekä selvittää tekoälyn mahdollistamia keinoja prosessin tehostamiseen.

Opinnäytetyössä tekoälyohjelmien tutkiminen ja niiden käytön opiskelu pyrittiin toteuttamaan systemaattisesti ja kattavasti. Tutkimus aloitettiin perehtymällä alan ajankohtaisiin tutkimuksiin, artikkeleihin ja asiantuntijalähteisiin. Tämä tarjosi perustan ymmärtää tekoälyn periaatteita ja soveltamisen mahdollisuuksia. Opiskeluun sisällytettiin myös interaktiivisia elementtejä, kuten osallistumista webinaareihin ja tekoälytyöpajoihin. Tavoitteena on, että opinnäytetyö pystyisi konkreettisesti havainnollistamaan tapausyrityksen toimintaan soveltuvien tekoälytyökalujen käyttömahdollisuuksia.

Opinnäytetyön kirjoittamisen ja tutkimuksen teon yhteydessä tekoälyn käyttö on kokonaisuudessaan toteutettu eettisesti ja vastuullisesti Satakunnan ammattikorkeakoulun ohjeistusten mukaisesti. Opinnäytetyön toteuttamisessa käytettiin neljää tekoälytyökalua. ResearchRabbit työkalua käytettiin relevanttien tutkimusten löytämiseen. Työkalu etsii ja esittelee tutkimuksia valitsemiesi tutkimusten perusteella. ChatGPT 3.5 ja 4 työkalua hyödynnettiin työn rakenteen ideoinnissa, käännöksissä ja tutkimusaineiston analysoinnissa. Mitään yritykseltä saatua tietoa eikä kyselyn tai haastatteluiden tuloksia ohjelmaan ei syötetty. Dante AI's chatbot oli tutkimuksen apuna kysymällä siltä suoraan tarkennuksia siitä, miten AI chatbot toimii ja miten sitä voisi hyödyntää. Tekoälytyökalujen lisäksi opinnäytetyön toteuttamisessa erityisen tärkeässä roolissa oli TheyDO Journey Management sivuston tarjoamat työvälineet, joiden avulla rakennettiin service blueprint ja käyttäjäpersoonat. Käyttäjäpersoonien toteuttamisessa käytettiin lisäksi DALL·E 3 kuvageneraattoria.

## 2 TUTKIMUKSEN LÄHTÖKOHDAT JA TOIMINTAYMPÄRISTÖ

### 2.1 Henkilökohtainen avustaminen

Terveiden ja hyvinvoinninlaitos (2023) kuvaa henkilökohtaisessa avustamisessa olevan kyse erityispalveluiden tarjoamisesta, joka liittyy vammaisten tai pitkäaikaissairaiden henkilöiden avustamiseen päivittäisissä toiminnoissa. Henkilökohtainen apu on suunnattu niihin toimiin, jotka henkilö normaalisti tekisi itse, mutta vamman tai sairauden vuoksi tarvitsee apua. Sen päämääränä on tukea vaikeavammaista henkilöä omien valintojensa toteuttamisessa sekä kotona että kodin ulkopuolella. Tämä kattaa:

- Päivittäiset toimet
- Työn ja opiskelun
- Harrastukset
- Yhteiskunnallisen osallistumisen
- Sosiaalisen vuorovaikutuksen ylläpitämisen

Päivittäiset toimet tarkoittavat niitä tehtäviä, joita ihmiset tekevät säännöllisesti elämässään joko päivittäin tai tietyin väliajoin. Nämä ovat yleensä tavallisia arjen askareita, kuten liikkuminen, pukeutuminen, henkilökohtaisen hygienian ylläpito, vaatehuolto, ruokahuolto, kodin siisteydestä huolehtiminen sekä esimerkiksi kaupoissa käynti tai viranomaisessa asioiminen. Tähän kuuluu myös vaikeavammaisen henkilön huollossa tai hoidossa olevan lapsen päivittäisiin toimiin osallistuminen. (THL, 2023, kohta, henkilökohtainen apu.)

Järjestäessään palveluita viranomaisilla ja palveluntuottajilla on vastuu huomioida ja mahdollistaa itsemääräämisoikeuden toteutuminen. Vammaisten henkilöiden itsemääräämisoikeus tarkoittaa henkilön oikeutta yhdenvertaisuuteen sekä henkilökohtaiseen vapauteen ja koskemattomuuteen. Vammaisella henkilöllä on oikeus tehdä itseään koskevia päätöksiä ja määrätä omasta elämästään. Erilaiset rajoitteet kuten esimerkiksi hahmottamishäiriöt, puheen tuottamisen vaikeudet, aistivammat ja kognitiiviset haasteet voivat vaikuttaa

vammaisen henkilön mahdollisuuteen käyttää itsemääräämisoikeuttaan. Avustavien henkilöiden tulee huomioida asiakkaan yksilölliset toimintarajotteet ja kommunikaatiokeinot, jotta itsemääräämisoikeus toteutuu. (Valvira, n.d.)

Henkilökohtaisten avustajien saatavuudessa koetaan merkittäviä ongelmia työvoiman saatavuudessa (Invalidiliitto, 2022). Vammaispalvelut 2019 kuntakyselyssä (Tanhua, 2020) esiin nousi vammaispalvelujen järjestämisen vaikeudet, ja vastaajakunnat ilmaisivat huolensa myös erityisesti henkilökohtaisen avun osalta. Palvelujen saatavuudessa, sopivuudessa, laadussa, toimivuudessa ja tuottamisessa ilmeni moninaisia haasteita. Lisäksi palveluvalikoiman kapeus tai sen puuttuminen oli yleinen ongelma. Kunta-kyselyssä kerrotaan sosiaalipalvelujen toimintatilaston perusteella henkilökohtaisen avun asiakasmäärän yhtäjaksoisesta kasvusta 1990-luvulta lähtien. Vuonna 2019 vammaispalvelujen henkilökohtaisen avun asiakasta oli yhteensä 26 690 henkilöä. Vuosien 2016 ja 2019 välillä asiakasmäärä kasvoi 29 prosenttia. (s. 1, 12-18.)

Erityisesti henkilökohtaisen avun palveluiden järjestämisessä koettiin merkittäviä vaikeuksia ja noin 56 prosenttia vastanneista kunnista arvioi kohdanneensa jonkin verran tai huomattavasti vaikeuksia palveluiden tarjoamisessa. Samanaikaisesti henkilökohtaisen avun asiakasmäärä on kasvanut viime vuosikymmenten aikana ja asiakkaiden keskuudessa on havaittu lisääntyvää tarvetta pienemmille tuntimäärille sekä monipuolisemmille järjestämistavoille. (Tanhua, 2020, s. 8-9.)

Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisemassa sosiaali- ja terveydenhuollon toimialaraportissa nostetaan esille tarve panostaa innovaatioihin sote-alan kohtaamien paineiden vuoksi (2020). Suomen sosiaali- ja terveystalouden järjestelmä on oleellinen osa tutkimuksen toimintaympäristöä. Henkilökohtaista apua tuotetaan pääsääntöisesti kolmella eri tuottamismuodolla; työnantajamallina, jossa vammaisen henkilö toimii itse työnantajana, ostopalveluna tai palvelusetelillä. (THL, 2023.) Tapausyritys toimii palvelusetelien mahdollistamana palveluntuottajana. Palveluseteli on hyvinvointialueiden myöntämä

maksuväline, jota asiakas voi käyttää itse valitsemaltaan palveluntuottajalta hankkiakseen haluamansa palvelun. Yrityksen toiminta on täten säännelty sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännöllä palvelusetelistä (569/2009). Laki ohjaa avustajapalveluiden laatua sekä saatavuutta. Laki takaa, ettei asiakkaalta peritä omavastuuosuutta, joten henkilökohtaisen avun palveluseteli on käyttäjälleen maksuton palvelu. Tämä luo puitteet yrityksen liiketoiminnalle ja vaikuttaa sen toimintamalliin ja kasvumahdollisuuksiin. On lisäksi tärkeää huomioida teknologian kasvava rooli sosiaali- ja terveysalalla. Teknologiset ratkaisut voivat olla keskeisessä asemassa tehostamassa avustajapalveluiden välittämistä ja parantamassa asiakaskokemusta.

## 2.2 Työhön perehdyttäminen

Työhön perehdyttäminen on prosessi, jossa uusi työntekijä saa tarvittavat tiedot, taidot ja resurssit tehtäviensä suorittamiseksi. Tavoitteena on samalla integroida työntekijä organisaatioon ja varmistaa, että hän ymmärtää työtehtävänsä sekä organisaation toimintatavat ja kulttuurin. (Viitala, 2012, perehdyttäminen.)

Perehdyttäminen on tärkeää työn tehokkuuden kannalta useista syistä. Hyvin toteutettu perehdyttäminen auttaa työntekijää nopeasti omaksumaan tehtävänsä ja välttämään turhia virheitä. Täten se luo perustan tehokkaalle työsuoritukselle, kun työntekijä ymmärtää, mitä odotetaan ja miten työtä tehdään oikein. Lisäksi perehdyttäminen vaikuttaa henkilöstön kokemuksiin saamastaan tuesta uudessa toimintaympäristössä ja voi parantaa työntekijän työtyytyväisyyttä ja sitoutumista, millä voi puolestaan olla positiivinen vaikutus organisaation tuloksiin. Työhön perehdyttäminen onkin olennainen osa tehokasta ja laadukasta henkilöstöhallintaa. (Viitala, 2021, perehdyttäminen.) Myös Heta - henkilökohtaisten avustajien työnantajien liitto ry (2023, kpl. Henkilökohtaisen avustajan perehdyttäminen) huomauttaa perehdytyksen oleellisuuden työturvallisuuden varmistamiseksi. Heta ry:n mukaan jokainen henkilökohtainen avustaja tulisi perehdyttää työhönsä, jotta työ on mahdollista suoriuttaa turvallisesti, parhaalla mahdollisella tavalla, sekä halliten tarvittavien työvälineiden

käytön. On myös huomioitava, että jokainen avustaja tulisi perehdyttää uudelleen avustettavan vaihtuessa.

Suomen lainsäädäntö velvoittaa työnantajia perehdyttämään työntekijänsä turvallisesti työhön ja työympäristöön. Tärkeimmät säännökset liittyvät työturvallisuuslakiin ja työsopimuslakiin. Keskeisimpiä näkökohtia perehdyttämisestä on muun muassa Työturvallisuuslain (738/2002) osoittama työnantajan velvollisuus huolehtia työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä. Työntekijälle on annettava riittävät tiedot ja ohjeet työn vaaroista ja niiden torjunnasta. Työnantajan on lisäksi huolehdittava siitä, että työntekijä saa opastuksen ja ohjauksen työssä käytettävien laitteiden, aineiden ja muiden työvälineiden turvallisesta käytöstä. Työsopimuslaki (55/2001) huomauttaa, että työnantajalla on velvollisuus antaa työntekijälle tarpeellinen ohjaus ja opastus työn suorittamiseksi. Lisäksi tulee huomioida, että erityistä ohjausta ja opastusta on annettava, jos työtehtävät tai työolosuhteet olennaisesti muuttuvat. Vammaispalvelulaki (380/1987) tuo esiin sen, että perehdyttämisellä on erityistä merkitystä henkilökohtaisten avustajien kohdalla, joilla on erityinen vastuu avustettavan tarpeiden huomioimisessa.

Viitala (2021) jakaa perehdyttämisen neljään osa-alueeseen 1) Ennen työhöntuloa tapahtuva informointi, 2) Vastaanotto ja yritykseen perehdyttäminen töiden alkaessa, 3) Työsuhdeperehdyttäminen ja 4) Työtä koskeva työnopastus. (kpl, perehdyttäminen.) Kuten johdannossa nostetaan esille, on henkilökohtaisten avustajien työskentely itseohjautuvaa, asiakkaan toimintaympäristössä tapahtuvaa ja työnkuva vaihtelee merkittävästi asiakkaan tarpeiden ja toiveiden mukaan. Karlssonin ja Kilposen (2022) tekemästä tutkimuksesta voikin todeta Viitalan kuvaileman vaihe 4) työtä koskevan työnopastuksen olevan erityisen haastava vaihe henkilökohtaisten avustajien perehdyttämisessä ja siihen olisi erityisesti syytä panostaa ja kehittää uudenlaisia ratkaisuja. (s. 47,68-70.)

### 2.3 Tapausyritys

Opinnäytetyön tutkimuskohteena oleva tapausyritys välittää henkilökohtaisia avustajia. Toimien alalla, jolla on pienet katteet. Tämä vaatii yritystoiminnan optimointia. Perehdytysprosessin kehittämisen tarve nousi esille, sillä vaikka alan tekijöistä on pulaa, yrityksen rekrytointiputkessa on merkittävä määrä työnhakijoita ja uusia tekijöitä palkataan jatkuvasti. Murtomaa (2024) huomauttaakin hyvin toteutetun rekrytointiprosessin ja hakijakokemuksen tärkeydestä, sillä rekrytointi vie yritykseltä yllättävän paljon resursseja. Onnistuneesti toteutettu rekrytointi mahdollistaa vaikuttamaan positiivisesti palkatun henkilön motivaatioon sekä sitoutuneisuuteen, joka taas edesauttaa pidempään työsuhteeseen. (osa 1 & 2.) Tapausyrityksessä korostetaan laadukkaan henkilökohtaisen avun tuottamisen edellyttävien sitoutuneita ja päteviä työntekijöitä. Tästä syystä yritys haluaa panostaa työntekijöidensä hyvinvointiin eri keinoin, muun muassa osaamisen kehittämällä.

### 2.4 Tekoäly

Tekoäly (AI eli Artificial Intelligence) perustuu useisiin erilaisiin tekniikoihin ja menetelmiin. Sen taustalla ovat ohjelmointi, matematiikka ja tilastotiede, jotka hyödyntävät matriiseja, vektoreita, derivointia ja tilastollisia todennäköisyyksiä. Tekoäly pystyy jäljittelemään monia ihmisen kognitiivisia taitoja, kuten oppimista, päättelyä, ongelmanratkaisua, kielten ymmärtämistä ja visuaalista havainnointia. Viime vuosikymmeninä tekoäly on edistynyt merkittävästi, erityisesti syväoppimisen ja koneoppimisen osa-alueilla. Datan merkitys tekoälyn toimivuuteen on huomattava; käytettävissä olevan datan määrä ja laatu sekä datan esikäsittely ja merkintä vaikuttavat suoraan tekoälyn suorituskykyyn. Onnistuneeseen käyttöönottoon vaaditaan ymmärrystä tekoälyn suorituksen vaikuttavista tekijöistä sekä tietoa ja osaamista siitä mitä tekoälyllä voidaan tehdä. (Kananen & Puoliväli, 2019, s. 27-39, 63-65.)

### 3 KEHITTÄMISTAVOITE JA -TEHTÄVÄT

Tämän opinnäytetyön keskeinen tavoite on analysoida tapausyrityksen perehdytysprosessia käyttäen service blueprint -analyysiä ja selvittää, miten tekoälyä voidaan hyödyntää tukemaan tätä prosessia. Ennen kuin lähdetään tutkimaan tekoälyn käyttöönottoa, on kuitenkin erittäin tärkeää ymmärtää, miten yritys toimii (Ahto & Tanner, 2024; Pirhonen, 2024; Schönbeck, 2023). Service blueprint työkalua hyödyntäen tavoitteena olikin saavuttaa kattava ymmärrys tapausyrityksen perehdytysprosessista sekä selkeä käsitys siitä, miten perehdytysprosessin eri vaiheet ja toiminnot liittyvät toisiinsa.

Opinnäytetyön suunnitteluvaiheessa päädyttiin kokonaiskuvan muodostamisen lisäksi keskittämään tutkimus yhteen perehdytysprosessin tuokioon. Tuokioksi valikoitui henkilökohtaisen avustajan ja asiakkaan ensikohtaaminen, sillä tämä vaihe oli tunnistettu tapausyrityksessä tärkeäksi kehityskohteeksi. Keskitetyn tarkastelun avulla tutkimus pyrki tarjoamaan käytännönläheisen kehitysehdotuksen henkilökohtaisen avustajan ja asiakkaan ensikohtaamisen kehittämiseksi, mikä puolestaan voisi vaikuttaa myönteisesti koko perehdytysprosessiin.

Tutkimuskysymykset:

1. Millaisia haasteita henkilökohtaisen avustajan ja asiakkaan ensikohtaamisessa koetaan tällä hetkellä?
2. Miten henkilökohtaisen avustajan ja asiakkaan välistä ensikohtaamista voitaisiin tapausyrityksen perehdytysprosessissa kehittää?
3. Millaisia mahdollisuuksia tekoäly tarjoaa tapausyrityksen perehdytysprosessin tehostamiseen?

## 4 OPINNÄYTETYÖN TUTKIMUS- JA KEHITTÄMISMENETELMÄT

### 4.1 Tapaustutkimus

Opinnäytetyö toteutettiin tapaustutkimuksena. Tapaustutkimus on laadullisen tutkimuksen lähestymistapa, jossa tutkitaan tiettyä tapausta tai ilmiötä syvällisesti ja kokonaisvaltaisesti (Vuori, 2023, tapaustutkimus). Tässä opinnäytetyössä tutkimuksen fokus on selkeästi rajattu yhteen yritykseen ja sen perehdytysprosessiin. Tutkimus keskittyy siis yhteen konkreettiseen tapaukseen ja pyrkii tuottamaan syvällistä ymmärrystä siitä, miten tekoäly voi vaikuttaa yrityksen kautta toimivien henkilökohtaisten avustajien perehdytysprosessiin. Tutkimuskohde on laaja ja sen tarkempi tarkastelu onkin ennalta rajattu tapausyritykseltä saadun toimeksiannon mukaisesti erityisesti asiakkaan ja avustajan ensikohtaamiseen.

Tapaustutkimuksessa pyrkimys on saada mahdollisimman monipuolinen kuva tapauksesta tutustumalla siihen kokonaisvaltaisesti. Esimerkiksi yhdistelemällä useita aineistoja kuten vaikkapa haastatteluja, havainnointia, tilastoja, tapauksesta kertovia asiakirjoja ja tieteellisiä artikkeleita. (Vuori 2023, kohta tapaustutkimuksen asetelmat.) Opinnäytetyössä yhdistetäänkin erilaisia aineistoja, jotta mahdollistetaan syvällisempi ymmärrys tutkimuskohteesta ja tuotetaan mahdollisimman laadukas kehittämis ehdotus.

### 4.2 Aineiston keruu ja analysointi

Opinnäytetyön aineistonkeruun ensimmäinen vaihe keskittyi tapausyrityksen jo toteuttamiin asiakas- ja henkilöstötyytyväisyyskyselyiden analysoimiseen. Alustavissa keskusteluissa havaittiin, että yrityksen jo tuottama kyselyaineisto 2020-2022 tarjoaa tutkimukselle hyvän lähtökohdan.

Aineistonkeruuta tehtiin myös tutkimuskysymyksiin kohdennetulla uudella kyselyllä tapausyrityksen palveluksessa toimiville henkilökohtaisille avustajille.

Kyselylomake on esitetty opinnäytetyön liitteenä 1. Kysely keskittyi erityisesti avustamisen aloittamiseen, asiakkaan ensikohtaamiseen ja siihen liittyviin haasteisiin. Kyselyn tavoitteena oli luoda syvempää ymmärrystä avustajien kokemuksista ensikohtaamisessa asiakkaan kanssa.

Aineistonkeruuta täydennettiin kuudella puolistrukturoidulla haastattelulla henkilökohtaista avustamista tarvitseville asiakkaille. Puolistrukturoidussa haastattelussa kysymykset laaditaan etukäteen, mutta haastattelijalla on silti joustoa kysymysten esittämisessä ja haastattelija voi soveltaa kysymyksiä tilanteen ja haastateltavan vastausten mukaan. Etukäteen on kuitenkin pohdittava hyvin suunnitellut kysymykset ja mahdollisesti haastattelurunko, joka auttaa varmistamaan, että saadaan tarvittavat tiedot. Kokemusten arvioinnissa on kuitenkin hyvä olla mahdollista pyytää tarkennuksia tai esittää lisäkysymyksiä tarvittaessa, sillä tämä takaa mahdollisuuden tarkentaa tietoja tai tuoda esiin täysin uutta tietoa tai uusia näkökulmia. Tutkijalta puolistrukturoitu haastattelu vaatii taitoa kuunnella aktiivisesti ja reagoida haastateltavan vastauksiin. Haastattelutilanne olisi suotavaa pyrkiä muodostamaan rauhalliseksi ja luottamukselliseksi ympäristöksi. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka, 2006.)

Puolistrukturoitujen haastattelujen avulla pyrittiin saavuttamaan laadullista tietoa palvelun laadusta kokemusasiantuntijoiden näkökulmasta. Hietala ja Rissanen (2015) kuvaavat kokemusasiantuntijaa henkilöksi, jolla on omakohtaista kokemusta esimerkiksi vammaisuudesta ja vammaispalveluiden käyttämisestä. Henkilö voi olla itse palvelujenkäyttäjä tai hän voi olla omainen tai läheinen, joka osallistuu palveluiden kehittämiseen. Kokemusasiantuntija nimikettä käytetään erityisesti julkisten ja yksityisten sosiaali- ja terveystieteiden palvelujen kehittämisessä alan ammattilaisten kanssa. (s.13-14.) Haastattelurunko (liitteenä 2) rakennettiin omien kokemusten kuvailemiseen ja pohdintaan. Haastatteluissa tarkasteltiin myös asiakkaiden odotuksia ja tarpeita ensikohtaamisen suhteen. Haastateltavana oli 6 kokemusasiantuntijaa; sekä palvelujenkäyttäjiä, että myös omaisia. Haastatteluista neljä suoritettiin etänä Teams -soveluksen avulla ja kaksi kasvotusten.

Yhdistämällä kyselyaineiston ja asiakashaastatteluiden analyysit pyrkimyksenä oli luoda kattava käsitys tapausyrityksen perehdytysprosessista, erityisesti asiakkaan ja avustajan ensikohtaamisen näkökulmasta. Tämä monimielinen lähestymistapa mahdollistaa sekä määrällisen että laadullisen tiedon yhdistämisen, tuottaen syvällistä ymmärrystä tutkimuksen tavoitteiden saavuttamiseksi.

#### 4.3 Palvelumuotoilu ja service blueprint työkalu

Opinnäytetyössä hyödynnettiin palvelumuotoilun työkaluja kehittämistyön toteuttamisessa. Palvelumuotoilu on osaamisala, joka pyrkii konkreettisella toiminnalla yhdistämään sekä käyttäjien tarpeet ja odotukset, että palveluntuottajan liiketoiminnalliset tavoitteet toimiviksi palveluiksi. Muotoilun työkaluja hyödyntäen palvelun aineettomat osat saadaan näkyviksi visualisoinneilla ja hahmomalleilla. (Polain, Løvlie, Reason 2013, s. 31-33; Tuulaniemi, 2011, s. 24.) Palvelumuotoilu ja asiakaslähtöisyys on erittäin monipuolisena kehittämisen- ja johtamisen menetelmänä noussut lähes räjähdysmäisesti yritysmaailmassa hyvin yleiseen käyttöön (Stickdorn ym. 2018, s. 23).

Tässä opinnäytetyössä kehittämisen työkaluksi valikoitui service blueprint (palvelunkuvaus). Lewric ym. (2020) kuvaavat service blueprintin olevan visuaalinen työkalu ja menetelmä, joka auttaa organisaatioita hahmottamaan ja ymmärtämään palveluprosesseja kokonaisvaltaisesti. Se tarjoaa kuvaa asiakkaiden ja palveluntarjoajan vuorovaikutuksesta keskenään palvelun eri vaiheissa. Se on erityisen hyödyllinen työkalu, kun pyritään parantamaan palvelun laatua, tehokkuutta ja asiakaskokemusta. (s. 203-206.)

Service blueprintin muodostamisessa esiintyy eroja, mutta yleisesti se koostetaan ainakin seuraavista komponentista. 1) Asiakaspolku (customer journey) on kuvaus tuokioittain siitä, miten asiakas kulkee läpi palvelun eri vaiheiden. 2.) Näkyvät toimet (frontstage actions) on kaikki ne toimijat ja henkilöt, jotka ovat suoraan tekemisissä asiakkaan kanssa ja asiakkaalle näkyvissä. Tämä voi sisältää esimerkiksi asiakaspalvelijat, myyjät tai palvelun tarjoajat. 3.)

Näkymättömät toimet (backstage actions) ovat taustalla tapahtuvat toimenpiteet, jotka mahdollistavat palvelun suorittamisen, mutta joita asiakas ei näe. Tämä voi sisältää esimerkiksi logistiikan, tietojärjestelmät tai varastonhallinnan. 4.) Tukiprosessit (support processes) ovat palvelun sisäiset ja ulkoiset toimenpiteet, jotka tukevat palvelun tekijöitä tuottamaan palvelua. Näiden komponenttien lisäksi palvelukuvaukseen voi lisätä muun muassa palvelun kontaktipisteet (touchpoints) eli kaikki paikat, jossa asiakas on vuorovaikutuksessa palvelun kanssa, esimerkiksi verkkosivut, fyysiset tilat tai puhelinpalvelu. (TheyDo, n.d.)

#### 4.4 Asiakasymmärrys

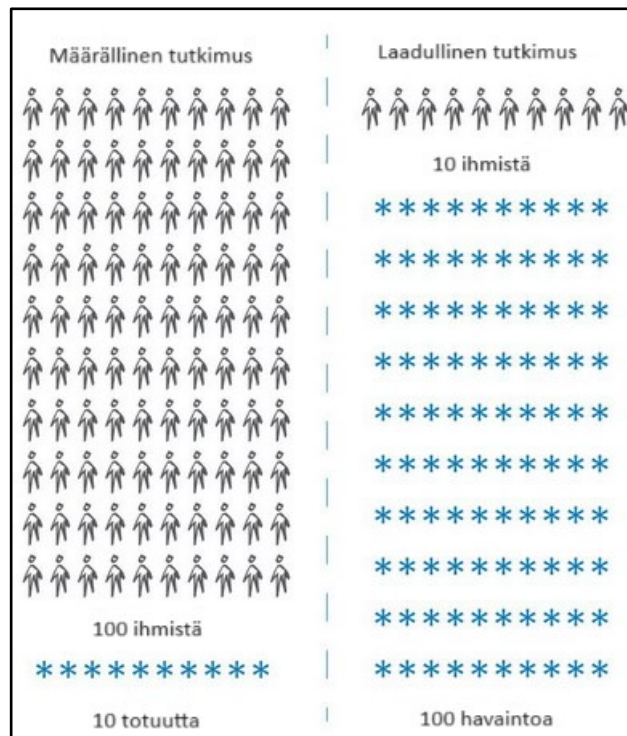
Asiakkaan tarpeiden ymmärtäminen on yksi palvelumuotoilun keskeisimpiä tavoitteita. Suunnittelu aloitetaan asiakkaan tarpeiden, toiveiden ja ongelmien tunnistamisesta ja tavoitellaan paremman käyttäjäkokemuksen ja asiakastyytyväisyyden saavuttamista. (Ahonen, 2019, s.51; Tuulaniemi 2011, s. 24.) Tässä tapauksessa tapausyrityksen asiakkaita ovat sekä henkilökohtaista apua saavat henkilöt, että henkilökohtaisena avustajana työskentelevät henkilöt.

Yrityksen asiakastieto voi kattaa laajan valikoiman erilaista informaatiota, kuten asiakkaiden henkilötiedot, asiakkaan käyttökokemukset, käyttäytyminen verkkosivuilla tai sovelluksissa, asiakkaan mieltymyksiä ja tarpeita, sekä muita yrityksen toiminnalle relevantteja tietoja. Asiakastiedot ovat arvokas resurssi yrityksille, sillä ne auttavat ymmärtämään asiakkaiden tarpeita ja käyttäytymistä paremmin. Näiden tietojen avulla yritykset voivat muun muassa kohdentaa markkinointiaan ja mainontaa tehokkaammin, tarjota personoidumpia palveluita ja tuotteita, parantaa asiakaspalvelua sekä luoda pitkäaikaisempia ja kannattavampia asiakassuhteita. (Koivisto, Säynäjäkangas & Forsberg, 2019, luku 3.)

Asiakastietoa ja -ymmärrystä pyritään muodostamaan eri tavoin. Asiakastyytyväisyys on esimerkiksi yksi yleisimpiä mittareita yrityksen menestyksen

arvioinnissa ja erittäin hyvä asiakastiedon keruumenetelmä. Yleisesti asiakas-tyytyväisyyskyselyn tarkoituksena on arvioida asiakkaiden kokemuksia ja odo-tuksia palveluidemme suhteen. Tulosten avulla pyritään ymmärtämään parem-min asiakkaiden tarpeita ja toiveita sekä tunnistamaan mahdolliset kehityskoh-teet palvelun laadun parantamiseksi. Määrälliset tutkimukset pyrkivät usein saamaan edustavan otoksen tutkittavasta kohteesta, mikä mahdollistaa tulos-ten yleistettävyyden laajemmalle joukolle. Ne myös tarjoavat usein tarkkoja ja luotettavia tuloksia, kunhan tutkimussuunnitelma on hyvin suunniteltu ja toteu-tettu. Määrällisen tutkimuksen avulla voidaan myös vähentää tutkijan henkilö-kohtaisten mielipiteiden ja ennakkokäsitysten vaikutusta, mikä voi johtaa ob-jektiivisempiin tuloksiin. (Koivisto & Wikström 2024.)

Määrällinen tai laadullinen tutkimus ei kuitenkaan ole asiakastiedon keruume-netelmänä kumpikaan toistaan parempi, vain tarkoituksensa ja tavoitteet niillä on usein eri. Laadullinen tutkimus usein tuottaa kuitenkin palvelumuotoiluun soveltuvampaa, käytännöllisempää ja lähestyttävämpää sisältöä. (Koivisto & Wikström, 2024; Polain, Løvlie & Reason, 2013, s. 36-41.) Kuvassa 1. havain-nollistetaan, miten määrällinen tutkimus tuottaa selkeitä lukuja ja tarkkoja to-tuuksia esimerkiksi siitä, kuinka moni kyselyyn vastanneista käyttää palvelua tai kokee palvelun hyväksi. Laadullinen tutkimus kuitenkin tuottaa useita ha-vaintoja siitä mikä palvelussa tuottaa tyytyväisyyttä ja mikä ei. Havaintoja, joi-den pohjalta voidaan lähteä muotoilemaan palveluun parannuksia. (Polain, A., Løvlie, L., Reason, B, 2013, s. 36-41.)



Kuva 1. Määrällisen ja laadullisen tutkimuksen käyttö palvelumuotoilussa. (Polain, A., Løvlie, L., Reason, B. (2013, s. 39.)

Laadullista tutkimusta voisikin kuvailla jatkuvaksi ongelmanratkaisujen sarjaksi tai päätöksentekotilanteeksi, sillä tyypillisesti laadullisen tutkimuksen prosessissa tutkimussuunnitelma muotoutuu tutkimuksen edetessä olosuhteiden ja saavutetun tiedon mukaisesti. (Kiviniemi 2018, s. 73.) Palvelumuotoiluprosessin yhtenä kriittisimpinä vaiheita pidetään nimenomaan asiakastiedon ja -ymmärryksen kasvattamista. Asiakastiedolla on myös erilaisia rooleja kehittämisen eri vaiheissa ja siksi on tärkeää käyttää erilaisia menetelmiä eri kehittämisen vaiheissa. (Koivisto & Wikström, 2024; Tuulaniemi 2011, s. 142-146.) Opinnäytetyössä asiakastietoa onkin kerätty ja pyritty hyödyntämään erilaisilla tutkimusmenetelmillä.

#### 4.4.1 Asiakastyytyväisyyskyselyt

Tapausyrityksen toiminnassa asiakastyytyväisyyttä on mitattu säännöllisesti. Opinnäytetyön tutkimuksen alkaessa, tarjoutui arvokas mahdollisuus tutustua yrityksen aiemmin toteutettujen tyytyväisyyskyselyiden tuloksiin. Kyselyaineiston käyttö toteutettiin luottamuksellisesti, eikä niitä julkaista tässä

opinnäytetyössä. Aineistoon tutustumisen perusteella saatujen johtopäätösten avulla on kuitenkin mahdollista lausua tyytyväisyystulosten olleen positiivisia. Tulosten perusteella voidaan päätellä, että asiakastyytyväisyyteen on panostettu ja palveluihin ollaan tyytyväisiä. Tapausyrityksessä on kuitenkin huomioitu, että asiakastyytyväisyys ei ole staattinen tila, vaan jatkuva prosessi. Yritys pyrkiikin aktiivisesti kehittämään palveluitaan entistäkin paremmiksi ja siten varmistamaan asiakastyytyväisyyden jatkuvuuden. Tapausyrityksessä on pyritty panostamaan positiivisten avustajasuhteiden toteutumiseen, ja erityisesti huomiota on kiinnitetty tarpeeseen kehittää asiakkaan ja henkilökohtaisen avustajan ensikohtaamisen sujuvuutta.

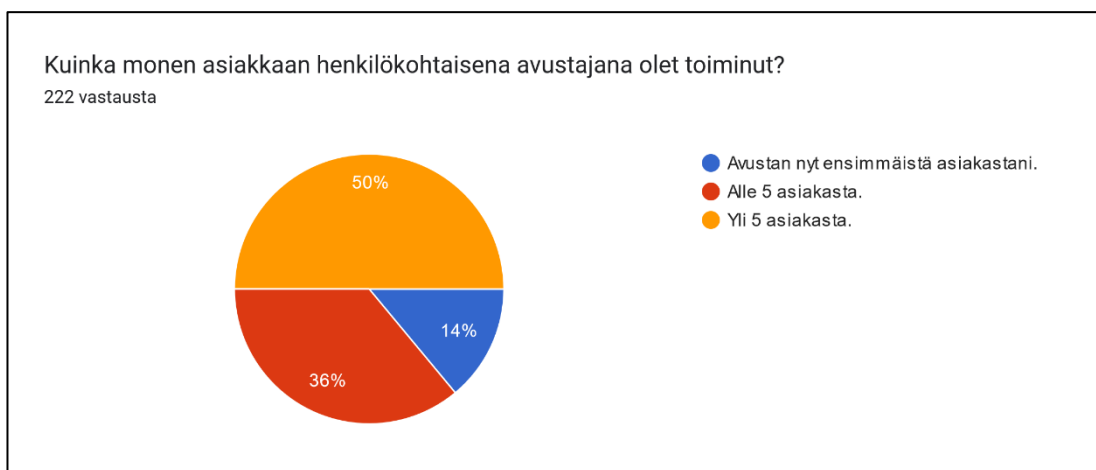
## 5 KYSELYN TULOKSET

Opinnäytetyön yhtenä keskeisenä osana toteutettiin kysely tapausyrityksen kautta toimiville henkilökohtaisille avustajille, jonka tarkastelun kohteena oli "Henkilökohtaisen avustajan ja asiakkaan ensikohtaaminen". Tämä kysely oli suunniteltu syventämään ymmärrystämme siitä, miten ensimmäinen kohtaaminen vaikuttaa asiakkaan ja avustajan väliseen suhteeseen sekä palvelun laatuun kokonaisuutena. Kyselyssä oli sekä monivalintakysymyksiä, että avoimia kysymyksiä, jolloin kyselytuloksia saatiin sekä määrällisenä, että laadullisena. Kysely oli avoinna 5.- 29. helmikuuta 2024 ja vastauksia tuli 222 kpl. Kysely löytyy kokonaisuudessaan opinnäytetyön liitteenä 1.

Kaaviosta 1 ja 2 on nähtävissä, että vastauksia saatiin hyvin tasaisesti pidempään avustajana työskennelleiltä, sekä myös uudemmilta avustajilta. Enemmistö vastaajista oli avustanut useampaa, kuin yhtä asiakasta, joten kokemuksia oli useimmilla vastaajilla asiakkaiden ensikohtaamisista ehtinyt kertymään useampia.

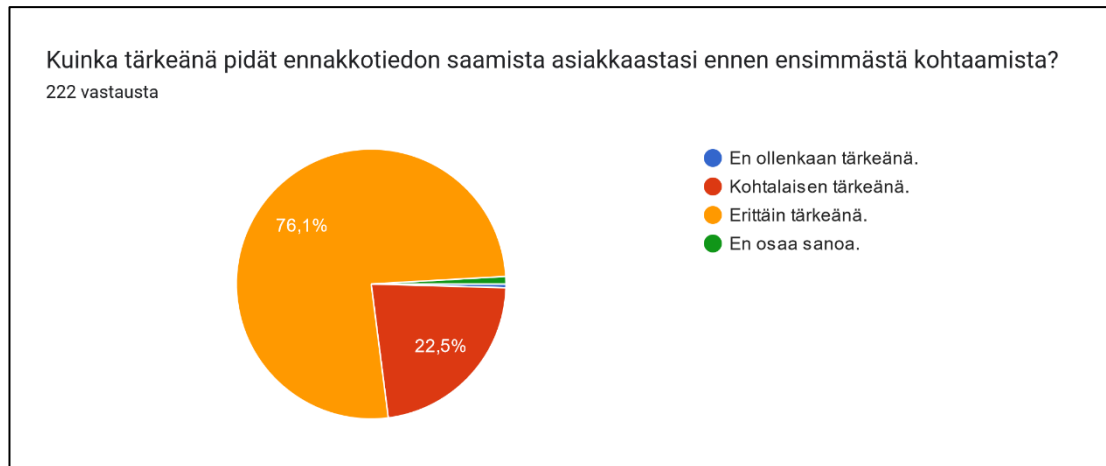


Kaavio 1. Avustamisen kesto.



Kaavio 2. Asiakkuudet.

Kaavioissa 3 ja 4 kuvataan vastanneiden mielipiteitä asiakkaista saadun ennakkotiedon tärkeyttä ja riittävyttä. Selkeä enemmistö piti ennakkotiedon saamista asiakkaista erittäin tärkeänä tai vähintäänkin kohtalaisen tärkeänä. Vastauksista on huomattavissa, että tapausyritys on panostanut ennakkotiedon välittämiseen, mutta siihen olisi mahdollista panostaa vieläkin enemmän. Lähes puolet vastaajista kokivat saaneensa välttävän määrän tietoa, kolmasosa jopa erittäin hyvin tietoa. Noin viidesosa vastaajista kuitenkin koki, että eivät ole saaneet riittävästi tietoa asiakkaansa tarpeista ja toiveista ennen asiakkaansa ensikohtaamista.



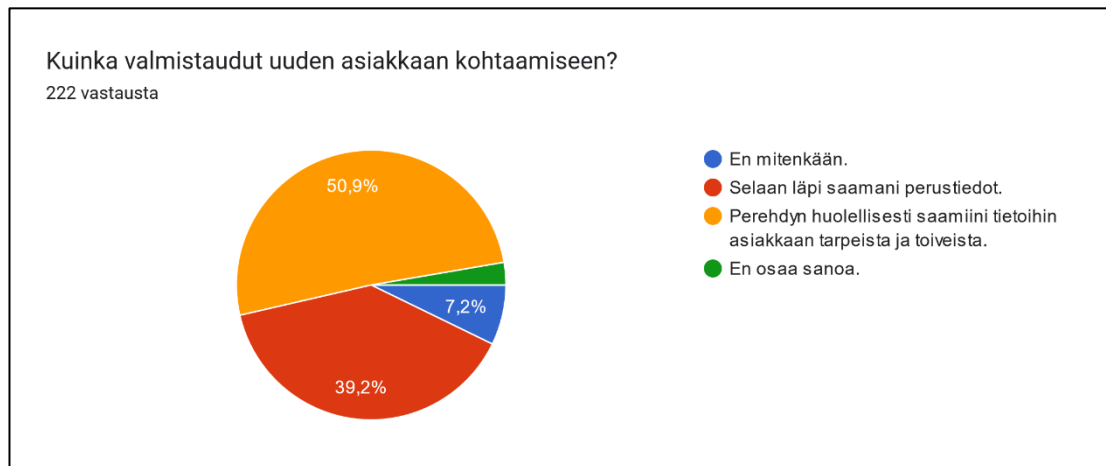
Kaavio 3. Ennakkotiedon tärkeys ennen ensikohtaamista.



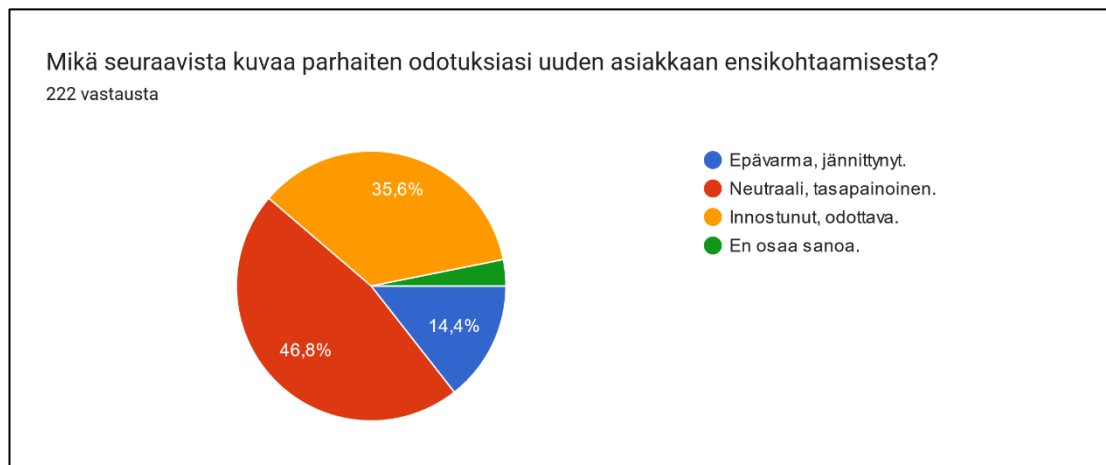
Kaavio 4. Ennakkotiedon riittävyys.

Ennakkotiedon tärkeyttä pyrittiin selvittämään kysymällä avustajilta ennakkotiedon käytöstä. Puolet vastaajista vastasivat perehtyvänsä ennakkotietoon huolellisesti ennen asiakkaan ensikohtaamista. Reilu kolmasosa kuitenkin vastasi vain selaavansa tietoja.

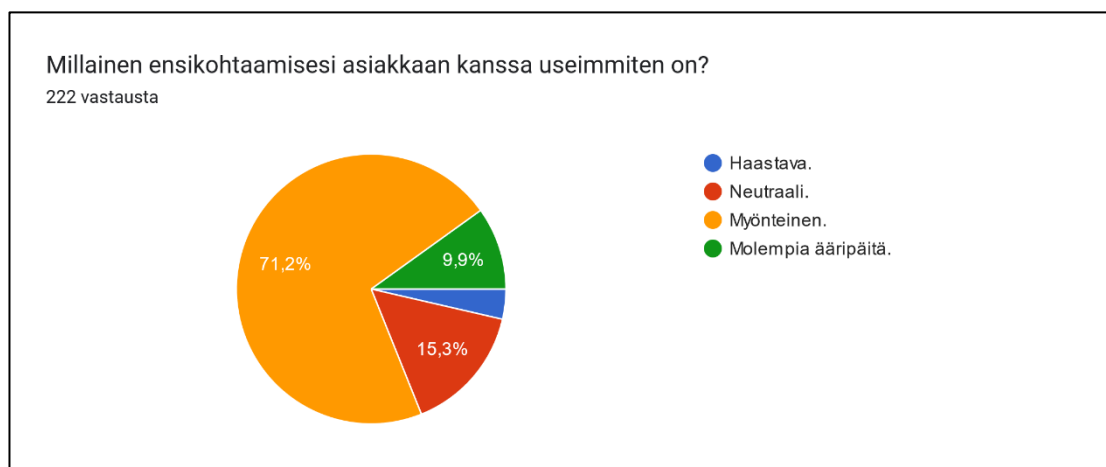
Kaavioissa 5 ja 6 kuvataan vastanneiden omaa valmistautumista ja odotuksia ensikohtaamista kohtaan. Kaavio 7 taas kuvaa vastaajien yleisempiä tunnetiloja ensikohtaamisen aikana. Epävarmaksi ja jännittyneeksi itsensä kokeneista ensikohtaamiseen valmistautuessaan tunsivat noin kuudesosa vastaajista, ja pieni määrä vastaajista oli kokenut haastaviakin ensikohtaamisia. Positiivinen huomio tuloksissa on etenkin se, että suurin osa vastaajista koki ensikohtaamisensa asiakkaiden kanssa olleen myönteisiä.



Kaavio 5. Ensikohtaamisen valmistautuminen.

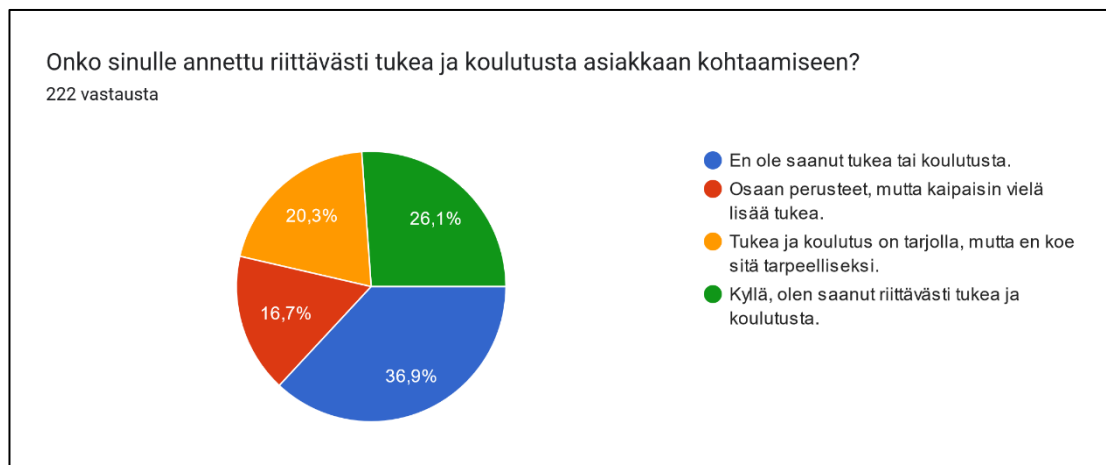


Kaavio 6. Odotukset ensikohtaamisesta.



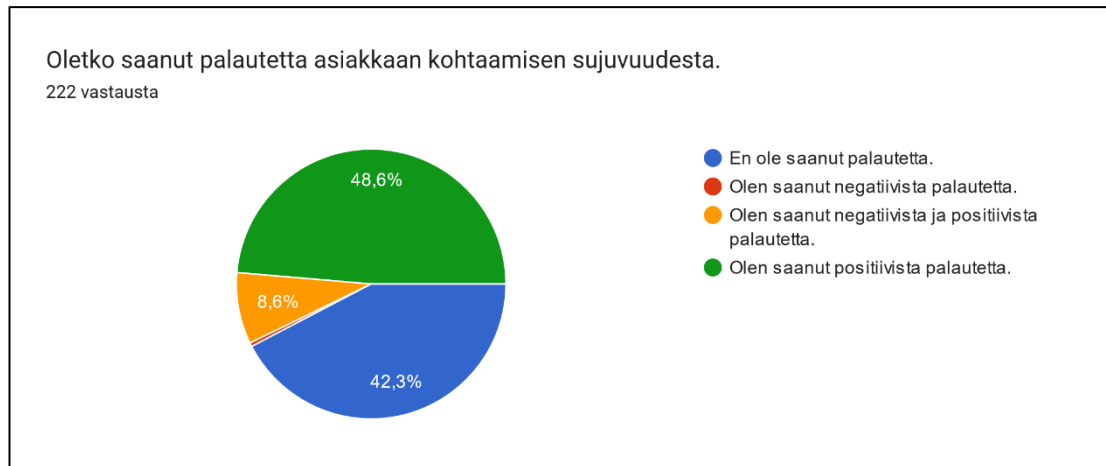
Kaavio 7. Ensikohtaamisessa useimmiten koettu tunnetila.

Kyselyssä pyrittiin lisäksi selvittämään avustajien näkemyksiä heidän saamaansa tuesta ja koulutuksesta asiakkaiden kohtaamiseen. Vastausten perusteella neljäsosa avustajista kertoi, ettei heille ole tarjottu riittävästi koulutusta kyseiseen tehtävään. Lisäksi noin viidennes vastaajista ilmoitti saaneensa jonkin verran tukea, mutta he kokivat sen olevan riittämätöntä. Huomionarvoista on, että noin kuudesosa vastaajista, jotka ilmoittivat hallitsevansa perusteet, toivoivat silti saavansa työhönsä lisää tukea ja ohjausta. Vain noin neljäsosa vastaajista ilmoitti olevansa tyytyväisiä saamaansa tukeen ja koulutukseen. Kaavion 8 tulokset osoittavatkin, että on tärkeää kiinnittää vieläkin enemmän huomiota tukipalveluiden tarjoamiseen ja avustajien kouluttamiseen, jotta he voivat tarjota laadukasta palvelua asiakkailleen ja kokevat myös itse positiivisempia osaamisen tunteita.



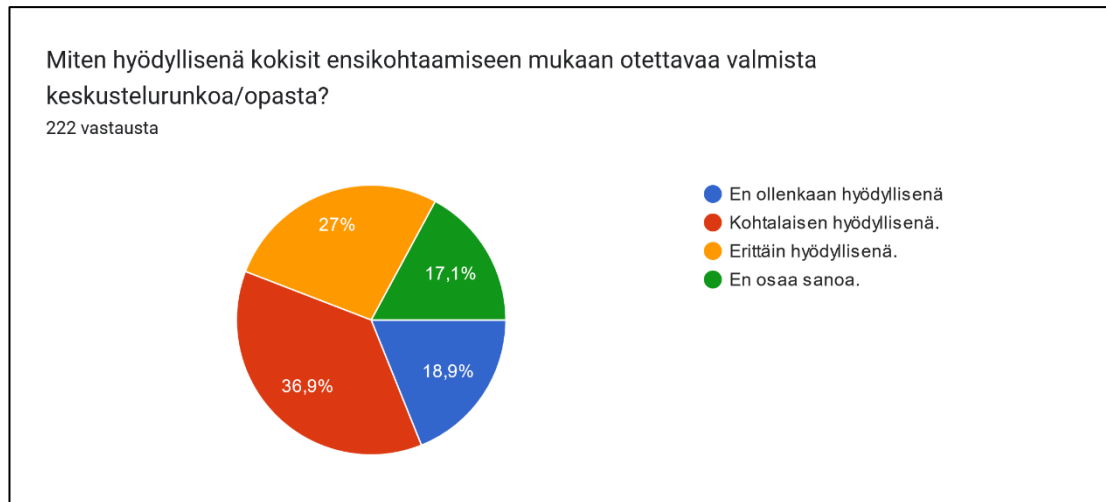
Kaavio 8. Kokemukset saadusta tuesta ja koulutuksesta.

Lähes puolet vastaajista eivät olleet saaneet lainkaan palautetta ensikohtaamisen sujuvuudesta, mutta kuten kaaviosta 9 on nähtävissä, lähes kaikki palautetta saaneet olivat saaneet myönteistä palautetta. Vain pieni määrä vastaajia oli saanut sekä positiivista että negatiivista palautetta. Vain negatiivista palautetta ei ollut saanut yksikään vastaajista.



Kaavio 9. Saatu palaute asiakkaan kohtaamisen sujuvuudesta.

Kyselyssä pyrittiin myös selvittämään mielipiteitä mahdollisen keskustelurungon tai oppaan hyödyllisyydestä. Kyselyn tulokset osoittavat, että ensikohtaamiseen mukaan otettavaa keskustelurunkoa tai opasta pidettiin melko hyödyllisenä. Kaaviosta 10 on nähtävissä, että lähes kolmasosa vastaajista arvioi sen olevan erittäin hyödyllinen. Lisäksi lähes 37 % vastaajista koki sen kohtalaisen hyödyllisenä. Sen sijaan noin viidennes vastaajista ei osannut sanoa, kuinka hyödylliseksi he kokivat keskustelurungon, kun taas noin 19 % vastaajista ei kokenut sitä ollenkaan hyödyllisenä. Näin ollen suurin osa vastaajista piti keskustelurunkoa tai opasta hyödyllisenä, vaikka osa oli epävarmoja sen hyödyllisyydestä tai ei nähnyt sitä tarpeellisenä ensikohtaamisen kannalta. Tämä tulos osoittaa, että keskustelurungon tai oppaan tarjoama rakenne ja tuki voivat olla arvokkaita avustajille asiakaskohtaamisissa, mutta niiden käyttötarve ja käyttöaste voi vaihdella yksilöllisesti.



Kaavio 10. Mahdollisen ensikohtaamisen apulomakkeen hyödyllisyys.

Yllä esitettyjen monivalintakysymysten lisäksi asiakaskyselyssä oli myös kaksi avointa kysymystä. Ensimmäinen avoin kysymys koski hyvien tai huonojen ensikohtaamisten esimerkkejä. Tämä antoi osallistujille mahdollisuuden kertoa omista kokemuksistaan. Toiseen kysymykseen pyydettiin osallistujia jakamaan ideoita ja toiveita, joiden avulla onnistunut ensikohtaaminen voitaisiin varmistaa. Vastausten määrä avoimissa kysymyksissä oli huomattavasti pienempi verrattuna monivalintakysymyksiin. Ensimmäiseen avoimeen kysymykseen saatiin 97 vastausta, kun taas toiseen kysymykseen vastauksia kertyi 103 kappaletta. Vaikka vastausten määrä oli vähäisempi, avointen kysymysten vastausten analysointi tarjosi arvokasta tietoa tutkimuksen aiheesta, tuoden esiin osallistujien ajatuksia ja ideoita ensikohtaamisten merkityksestä ja perehdytysprosessin kehittämisestä.

Hyvien ja huonojen ensikohtaamisen kokemuksista nousi esiin avustajan työnkuvan epämääräisyys. Rajojen määrittelyn tärkeys korostuu kyselytulosten mukaan erityisesti avustajatyön alussa, sekä sijaisuuksissa. Useissa vastauksissa korostetaan sitä, että työtehtävien ja rajojen tulisi olla selvät sekä henkilökohtaisille avustajille, että myös henkilökohtaista apua saaville asiakkaille.

Mielessäni pyöri kysymys, kenen vastuulla on vetää rajat avustustilanteissa. Minusta tuntuu kohtuuttomalta, jos rajanveto jää ainoastaan avustajan omalle vastuulle. Erityisesti tämä pätee sijaistustilanteissa, missä ei tunne avustettavaa, eikä tiedä etukäteen avustuksen tarpeita yksityiskohtaisesti, eikä ole sellaista luottamuksellista suhdetta avustettavan

kanssa, jossa rajat olisi jossain määrin jo asetettu ja jossa niistä olisi mahdollampi kynnys keskustella.

Asiakkaiden itsemääräämisoikeuden arvokkuus nousi esiin useissa vastauksissa yhdessä avustajan tehtävien rajaamisen ja avustajan oikeuksien kanssa.

Hyvässä ensikohtamisessa sekä avustaja että asiakas kohtaavat toisensa kunnioittavasti ja kohdataan ihminen ihmisenä.

Hyviä kokemuksia on ollut avustettavien kanssa, jotka itse ymmärtävät, mitä varten avustaja on, osaavat sanoittaa tarpeensa ja toiveensa, ja ovat ihanan kärsivällisiä, kun alkuun hommat ei heti suju täydellisesti. Olen henkilökohtaisesti pitänyt arvokkaana sitä, että avustettavan itsemääräämisoikeus säilyy, ja on ollut aina kiva huomata, miten se vaikuttaa positiivisesti työsuhteeseen, kun avustettava voi luottaa, että asiat tehdään hänen toivomallaan tavalla, ja hän kokee, että tulee kuulluksi ja ymmärretyksi.

Avoimista vastauksista nousee esille myös ennakkotietojen tärkeys ja oikeellisuus. Saadut ennakkotiedot asiakkaasta koetaan jopa avaimena onnistuneeseen ensikohtamiseen. Vastauksissa kuitenkin esiintyy myös negatiivisia kokemuksia, joissa ennakkotiedot ovat olleet vähäiset tai jopa harhaanjohtavat.

Hyvä tiedottaminen asiakkaasta ja odotuksista ennen tapaamista johti hyvään ensitapaamiseen ja jatkuu edelleen.

Arjessa näkyi hyvin eri asiat, joissa halusi apuani, verrattuna ennakkotietoihin ja ensitapaamiseen. Haluaisin ennakkotapaamisessa tietoa ja läpinäkyvyyttä, että mihin olen oikeasti sitoutumassa.

Vastauksissa pohdittiin myös omaisten sekä edellisten avustajien roolia tarpeiden ja käytäntöjen läpikäymisessä. Osassa vastauksissa omaisten osallisuus koettiin isona etuna, kun taas joissain vastauksissa huomioitiin asiakkaiden omien toiveiden jäävän joskus taka-alalle ja osa harhaanjohtavista ennakkotiedoista koettiin johtuvan omaisten eriävistä näkemyksistä. Edellisten avustajien tai samaan aikaan asiakkaan kanssa toimivien avustajien osallistuminen ensikohtamiseen koettiin vastausten perusteella erittäin positiivisena. Eduksi koettiin muun muassa tiedon ja kokemusten jakaminen, sillä edellinen avustaja voi muun muassa näyttää ja opastaa apuvälineiden käyttöä asiakkaan kanssa.

## 6 ASIAKASHAASTATTELUIDEN TULOKSET

Opinnäytetyössä toteutettiin puolistrukturoidut haastattelut. Haastatteluilla pyrittiin rakentamaan ymmärrystä ensikohtaamisen kokemuksista asiakkaiden näkökulmasta. Haastatteluiden avulla pyrittiin selvittämään, miten asiakkaat ovat kokeneet uuden avustajan valinnan, uuden avustajasuhteen muodostamisen, millaisia odotuksia heillä oli ja miten heidän tarpeensa otettiin huomioon ensimmäisessä kohtaamisessa uuden avustajan kanssa. Haastatteluiden toteuttamisessa pyrittiin varmistamaan monipuolinen otos eri sukupuoli- ja ikäryhmistä sekä erilaisista tarpeista ja elämäntilanteista. Haastatteluiden kattavuutta pyrittiin edelleen laajentamaan sisällyttämällä sekä palveluseteliä käyttäviä että työnantajamallilla toimivia henkilöitä. Tämä monimuotoisuus varmistui, että saatiin kattava kuva siitä, miten erilaiset ihmiset kokevat henkilökohtaisen avustamisen ja erityisesti uuden avustajan aloittamisen ja ensikohtaamisen. Haastatteluja varten muodostettu haastattelurunko löytyy opinnäytetyön liitteenä 2.

Haastatteluissa nousi hyvin nopeasti esiin, miten erilaisia me kaikki ihmiset olemme ja miten eri tavalla me tilanteita koemme. Joillekin uuden avustajan kohtaaminen herätti innostusta ja uteliaisuutta, toisille se aiheuttaa suurtakin epävarmuutta ja jännitystä, kun taas toiset kokivat sen hyvin neutraalisti.

Vaikka tiedän, että olen itse valinnut uuden avustajan ja vaikka olisin päätökseeni erittäinkin tyytyväinen ensikohtaamisen aikana ja sen jälkeenkin, minulla menee silti parikin kuukautta aikaa tottua uuden vieraan ihmisen olevan minun kodissani. Tarvitsen apua jokapäiväiseen elämään ja silti saatan alussa kartella uutta avustajaani.

Uuden avustajan löytäminen on usein monella tapaa hyvin raskas prosessi.

Myös siitä vedetäänkö avustajasuhteessa tarkka raja ammattimaisen työsuhteen ja ystävyysuhteen välille esiintyi merkittäviä eroja. Osa haastateltavia kommentoi ammattimaisessa työsuhteessa avustajan ja avustettavan välisen suhteen perustuvan selkeään työnantaja-työntekijä-dynamiikkaan, jossa henkilökohtainen avustaja toimii asiakkaansa eli samalla työnantajansa

alaisuudessa ja suorittaa työtehtäviä sovitun työsopimuksen mukaisesti. Tällöin avustajan ei esimerkiksi toivota kertovan omasta vapaa-ajastaan, eikä toisaalta itse haluta asettaa omia haasteita avustajan harteille. Osa haastateltavista kuitenkin totesi, että varsinkin pidemmissä avustajasuhteissa avustajan ja avustettavan välille on muodostunut ystävyysuhteita. Tässä suhteessa voi olla enemmän joustavuutta ja epämuodollisuutta kuin ammattimaisessa työsuhteessa, ja osapuolet jakavat enemmän henkilökohtaisia asioita keskenään.

Ymmärrän, että avustajalla saattaa olla omassa elämässään huolia ja vaikeuksia. Heidän tulee kuitenkin muistaa tulevaisuutta töihin ja pohtia miten paljon murheita voi tuoda minulle.

Haastattelutuloksista nouseekin esille se, että avustajasuhteet voivat olla hyvin monimutkaisia sekä monenlaisia.

Haastatteluiden perusteella ilmeni myös, että osalla haastatelluista oli aiemmin käytössään itse tehty perehdytyskansio avustajilleen, mutta tällä hetkellä ei yhdelläkään haastateltavalla tällaista ollut käytössä. Heidän tiedossaan kuitenkin on, että tällainen käyttö on yleistä. Osa oli tällaisen käytöstä luopunut joutuen siitä, että heillä oli jo pitkä kokemus avustajien perehdyttämisestä ja kokivat että perehdytyskansiota ei tästä syystä enää tarvitse samassa määrin kuin aiemmin. Osa taas totesi, että kokee parempana avustajan itse sanoittavan itselleen muistiinpanot työtehtävistä. Työtehtävien määrittely ja niiden ohjeistaminen onkin haastateltavien mukaan ensikohtaamisessa heidän tärkein tehtävänsä. Esille tuli myös miten haastateltavat tarkkailivat samalla aloittavan avustajan reaktioita. Reaktioista pyrittiin muun muassa näkemään yllättikö tehtävät ja työnkuva hakijan. Joskus saattaa silti ensikohtaamisen jälkeen paljastua yllätyksiä.

Kysyin avustajalta miltä työtehtävät kuulostavat, ja vastasiko ne odotuksiin. Avustaja vastasi kaiken sopivan ja itsestäni tuntui kaiken menevän hyvin. Seuraava päivänä sain viestin, että avustaja ei haluakaan aloittaa työtä henkilökohtaisena avustajana. Hän kertoi syyksi avustamisen haastavuuden.

Ensikohtaamisen kulun kaikki haastateltavat selostivat suhteellisen samantapaisesti. Esittelyn jälkeen asiakas kertoo tarkemmin terveydentilastaan,

lääkityksestään ja muista terveyteen liittyvistä asioista. Samalla tutustutaan asiakkaan päivittäisiin rutiineihin ja aikatauluihin. Käydään yhdessä läpi asiakkaan tarpeita ja avustajan työtehtäviä. Tutustutaan myös turvallisuuteen liittyviin asioihin, kuten turvallisten nostotekniikoiden tai muiden apuvälineiden käyttöön. Usein kierretään tutustumassa ainakin pintapuoleisesti asiakkaan kotiin, erityisesti niihin tiloihin, joissa avustaja tulee työskentelemään. On myös hyvä varmistaa, että molemmilla on kaikki tarvittavat yhteystiedot ja sovitaan siitä, miten yhteydenpito hoidetaan. Työnantajamallissa ensikohtaamiseen kuuluu myös työsopimuksen allekirjoittaminen, johon kuuluu myös palkkion, työaikojen ja muiden käytännön asioiden sopimista. Sovitaan myös seuraavasta tapaamisesta tai työvuorosta. Suuremmat erot liittyivät siihen, miten tarkasti kukin haastateltava ensikohtaamisessa kävi tietoja läpi ja miten pitkiä ensikohtaamiset olivat. Osalle ensikohtaaminen oli lyhyt työhaastattelu ja pinta-raapaisu, kun taas osalle ensikohtaaminen oli pidempi ja monipuolinen perehdytystuokio.

Monet haastateltavat nostivat esiin, miten tärkeää olisi huomioida myös se näkökulma, jossa vammaisen henkilö itse ei ole hyvä työnantaja omassa avustajasuhteessaan. Avustajasuhteen laatu ja toimivuus voivat kärsiä, jos vammaisen henkilö ei pysty hoitamaan työnantajan roolia tehokkaasti. Tämä voi johtaa epäselvyyksiin tehtävistä, vastuista ja kommunikaatiosta avustajan kanssa, mikä voi puolestaan heijastua avustamisen laatuun, asiakkaan omaan hyvinvointiin ja avustajan työhyvinvointiin.

Kaikki vain eivät ole luonnostaan hyviä johtajia ja henkilökohtaisen avun vastaanottaminen varsinkin työnantajamallilla vaatii kuitenkin myös johtamisen taitoja.

Haastateltavat pohtivat hyvien johtamistaitojen auttavan asiakasta selkeyttämään odotuksiaan ja tarpeitaan avustajan suhteen. Tämä voi sisältää avustajan työtehtävien ja vastuiden määrittelyn selkeästi, työaikojen sopimisen ja kommunikaatiosuunnitelmien laatimisen. Näin avustaja tietää tarkalleen, mitä häneltä odotetaan ja miten hän voi tukea asiakasta parhaalla mahdollisella tavalla. Johtamistaidot auttavatkin asiakasta luomaan hyvän ja ammattimaisen työilmapiirin avustajasuhteelle. Tämä sisältää avoimen ja rehellisen viestinnän

edistämisen, avustajan tukemisen ja arvostuksen osoittamisen sekä tarvittavan koulutuksen ja ohjauksen tarjoamisen avustajalle. Näin avustaja tuntee itsensä arvostetuksi ja motivoituneeksi työssään, mikä puolestaan edistää avustajasuhteen onnistumista ja pitkäaikaista kestävyyttä. Johtamistaidot voivat auttaa asiakasta myös ratkaisemaan mahdollisia konflikteja tai ongelmia avustajasuhteessa. Haastateltavat kokivat, että varsinkin tällaisessa tilanteessa palveluntuottaja voi tarjota arvokasta tukea ja apua. Palveluntuottajan rooli voi olla erityisen hyödyllinen myös niissä tilanteissa, joissa vammainen henkilö ei pysty tai halua toimia suoranaisesti työnantajana. Työnantajan rooliin liittyy usein monimutkaisia hallinnollisia ja juridisia velvoitteita, joiden toteutumisessa palveluntuottajan rooli koetaan erittäin suurena etuna.

## 7 OPAS ASIAKKAAN KOHTAAMISEEN

Tutkimuksen perusteella kehitysehdotukseksi muodostui tapausyrityksen käyttöön opas, jonka tarkoituksena on ohjata henkilökohtaisia avustajia onnistuneeseen ensikohtaamiseen asiakkaan kanssa. Kokonaisuuden tavoitteena oli luoda työkalu, joka auttaa avustajia valmistautumaan asiakkaan kohtaamiseen, luomaan hyvä ensivaikutelma, ja aloittaa positiivisen avustajasuhteen rakentumisen. Oppaan visuaalinen ilme mukaillee tapausyrityksen visuaalista ilmettä. Kohdeyrityksen toiveesta opasta ei julkaista opinnäytetyön yhteydessä liiketoiminnallisista syistä.

Haastatteluiden avulla saatiin syvällistä tietoa siitä, miten asiakkaat arvioivat kokemuksiaan henkilökohtaisesta avusta ja millaisia kehitysehdotuksia heillä oli avustajien aloittamiseen liittyen. Erilaiset taustat ja tarpeet antoivat mahdollisuuden ymmärtää kokemuksia laajemmin sekä miten avustajien palvelua voitaisiin kehittää ja miten asiakkaiden tarpeisiin voitaisiin vastata paremmin eri tilanteissa. Kerättyä avustajakysely- ja asiakashaastatteluainestoa järjesteltiin palvelumuotoilussa yleistä samankaltaisuuskaaviomenetelmää hyödyntäen. Kaavion tarkoituksena on saavutetun tiedon jäsentely teemoittain aineistosta

löytyvien samankaltaisuuksien perusteella, ja se auttaa tunnistamaan samankaltaisia kokemuksia tai tarpeita eri asiakasryhmienvälillä (Tuulaniemi, 2011, s. 154). Laadullisessa tutkimuksessa haastatteluiden teemoittelu onkin yleisesti käytetty analysoinnin menetelmä, jolla pyritään jäsentämään ja ymmärtämään aineistoa, sekä löytämään keskeisiä käsitteitä ja näkökulmia tutkimuskysymyksen kannalta (Tuomi, Sarajärvi, 2018, s. 93).

Tutkimuksessa saavutetun aineiston välillä oli selkeitä yhteneväisiä teemoja. Näitä teemoja ovat 1) asiakkaan itsemääräämisoikeuden tärkeys, 2) molemmin puoleinen ymmärrys henkilökohtaisen avustajan työstä ja työtehtävistä, 3) molemmin puoleinen ymmärrys asiakkaan ja avustajan välisestä suhteesta, 4) odotusten kohtaaminen sekä 5) toimiva vuorovaikutus.

Valton (2024) mukaan monenlaisissa työyhteisöissä olisikin tärkeää kuunnella mitä sinulta toivotaan ja odotetaan. On tärkeää antaa toisen kertoa omista näkemyksistään. Näkemyksistä on kuitenkin pystyttävä keskustelemaan. Tärkeää olisi avoimesti kertoa mitä on valmis tekemään, sekä tuoda omia asioita ja omia rajoja esille. Toimivassa keskustelussa kumpikin arvostaa toisen näkökulmia ja kunnioittaa toisen toiveita ja tarpeita. On huomioitava, että ihmiset ovat erilaisia ja toiveet voivat erota. Varsinkin uuteen ihmiseen tutustuessa on tärkeää hallita tilannetaju. Keskustelua käydessä tulee pohtia miten tässä tilanteessa tulisi olla ja käyttäytyä. Huumori ei esimerkiksi jokaiseen tilanteeseen tai jokaisen ihmisen kanssa sovi, kun taas välillä se saattaa tilannetta helpottaa. Tämän tunnistaminen vaatii tarkastelua ja reagointia. Valto myös huomauttaa miten kaikkien osapuolien tulisi osata katsoa peiliin ja miettiä minäkäläinen oma rooli keskusteluissa on ollut ja miten on toiminut sekä kommunikoinut. Reflektoimalla omaa toimintaansa saattaa löytää keinoja kehittää omia vuorovaikutustaitojaan. On myös tärkeää huomioida mitä vie mukanaan töihin. Kunkin itsensä tuoma ilmapiiri voi olla sekä hyvästä että pahasta ja jokaisen tulisi pohtia paljonko voi töissä omasta henkilökohtaisesta elämästään jakaa. (03:26-07:50.) Kukaan ei tietenkään saa tunteitaan pois päältä, vaan tunteet ohjaavat toimintaamme haluamme sitä tai emme. Työelämässä tunnetaidoilla onkin valtava merkitys. (Järvilehto, 2022, 03:32-03:50.)

Toteutetun oppaan sisältö jakautuu kolmeen osaan; avustamisen periaatteet, käytännön vinkit kohtaamiseen, sekä esimerkkikeskustelurungon. Oppaaseen nostettiin opinnäytetyön tutkimusten pohjalta esiin nousseet olennaiset periaatteet, jotka ovat tärkeitä onnistuneen avustajasuhteen luomisessa. Näitä periaatteita ovat kunnioitus ja empatia, avoin ja rehellinen kommunikaatio sekä kärsivällisyys. Empatian ja kunnioituksen osalta avustajaa ohjeistetaan kuuntelemaan asiakasta ja kunnioittamaan hänen itsemääräämisoikeuttaan. Avoin ja rehellinen kommunikaatio kannustaa avustajaa olemaan avoin omista ajatuksistaan henkilökohtaisen avustajan työnkuvasta ja kannustamaan myös asiakasta avoimesti kertomaan omista tarpeistaan ja toiveistaan. Kärsivällisyyden osalta avustajaa rohkaistaan antamaan asiakkaalle aikaa sopeutua uuteen tilanteeseen ja olemaan kärsivällinen myös itselleen.

Periaatteiden lisäksi oppaassa on avustajalle käytännön vinkkejä ensikohtaamiseen valmistautumiseen. Lista sisältää kohtia kuten ennakkotietoihin tutustumisen, omasta itsestä kertomisen, yhteisten pelisääntöjen sopimisen ja selkeän viestinnän merkityksen korostamisen. Lisäksi vinkkilistalla painotetaan avoimuutta, kysymysten esittämistä ja tarpeellisten käytännön asioiden kirjaamista muistiin.

Oppaasta viimeisenä löytyvä keskustelurunko tarjoaa todella käytännönläheisen esimerkin siitä, miten kohtaaminen voi kulkea. Konkreettiset ja käytännönläheiset esimerkit usein helpottavat ymmärtämistä. Käytännön esimerkit usein myös herättävät mielenkiintoa ja saattavat usein olla vakuuttavampia ja motivoivampia kuin pelkät teoreettiset ohjeistukset. Käytännönläheinen esimerkki voi auttaa ihmisiä näkemään, miksi tietty periaate on tärkeä ja miten sitä voi hyödyntää käytännössä.

Kaikki nämä kolme elementtiä (periaatteet, vinkit ja keskustelurunko) yhdessä pyrkivät tukemaan avustajaa luomaan positiivisen ja luottamuksellisen suhteen asiakkaaseen jo ensimmäisellä tapaamiskerralla, sekä tukea avustajan omaa osaamista ja positiivista palvelukokemusta.

On ennakoitavissa, että tekoälyn kehitys voi vähentää toteutuneen oppaan ja sen kaltaisten ohjeistusten tarvetta tulevaisuudessa. Vaikka tekoälyn kehitys vähentäisikin oppaiden tarvetta tulevaisuudessa, on tärkeää tunnistaa niiden hyödyllisyys nykyhetkellä ja siirtymävaiheessa. Ensikohtaamisen opas toimii tällä hetkellä erinomaisena työkaluna uusille avustajille, jotka tarvitsevat selkeää ohjeistusta ja valmistautumista ensikohtaamiseen asiakkaan kanssa. Se tarjoaa kattavan listan asioista, joita avustajan tulee ottaa huomioon ja miten kohtaamisen voi valmistautua. Tämä auttaa varmistamaan sujuvamman ja ammattimaisemman kohtaamisen. Tämän isäksi opas voi mahdollisesti olla myöhemmin yksi osa tapausyrityksen hyödyntämää dataa tekoälyn käyttöön-otossa.

Opinnäytetyön tutkimuksen kannalta oppaan toteuttaminen oli oleellinen kahdesta syystä. Ensinnäkin ensikohtaaminen oli tapausyrityksen perehdytysprosessiin kuuluva palvelutuokio, jonka tapausyritys koki tarpeellisenä kehittämisen kohteena. Opas tarjoaa heille tähän palvelutuokioon heti käyttöön otettavan kehitysratkaisun. Toisekseen oppaan tarpeeseen ja sen kehittämiseen perehtyminen antoi tutkijalle mahdollisuuden syventyä intensiivisemmin yrityksen toimintaympäristöön, sekä avustajien ja asiakkaiden palvelukokemuksiin. Tämä taas mahdollisti muodostamaan syvemmän ymmärryksen tapausyrityksen perehdytysprosessista kokonaisuudessaan.

## 8 HENKILÖKOHTAISEN AVUSTAJAN PEREHDYTYSPROSESSIN SERVICE BLUEPRINT

### 8.1 Toteutus

Tapausyrityksen perehdytysprosessia lähdettiin kokonaisuudessaan tutkimaan käyttämällä service blueprint työkalua. Toteutus alkoi tapausyrityksen toimitusjohtajan haastattelulla. Haastattelun aikana kirjattiin tarkasti yrityksen perehdytysprosessin palvelutuokiot, kontaktipisteet palvelun käyttäjälle näkyvä - ja näkymättömät toimet ja palvelun tukiprosessit. Tapausyrityksen

perehdytysprosessista toteutettua service blueprint -kokonaisuutta ei julkaista opinnäytetyön yhteydessä, sillä se sisältää liikesalaisuuksia. Myös toteutuneen service blueprintin kuvailu esitetään tässä opinnäytetyössä rajatusti liikesalaisuuksien suojaamiseksi.

Käyttäjäkokemusten kuvaamiseen service blueprintin palveluketkissä käytettiin käyttäjäpersoonaa työkalua. Lewrick ym. (2020) kuvaavat käyttäjäpersoonaa fiktiiviseksi henkilökuvaiksi potentiaalisesta käyttäjästä. Oikein toteutettuna käyttäjäpersoonaa on erinomainen konkreettinen kehittämisen työkalu, jonka avulla tiedostetaan; kenelle suunnitellaan, miksi suunnitellaan ja mitä tulee ottaa huomioon käyttäjän näkökulmasta. Persoonaa lähdetään kehittämään keräämällä mahdollisimman paljon tietoa käyttäjistä, ja vaikka persoonaa onkin kuvitteellinen henkilö, pyrkimys on muodostaa mahdollisimman aito kuvaus kohderyhmään soveltuvasta henkilöstä perustuen todellisiin tietoihin ja käyttäytymismalleihin. (s. 97–102.) Käyttäjäpersoonaa sekä käyttäjäkokemus termeistä käytetään usein vaihtoehtoisesti asiakaspersoonaa ja asiakaskokemus termejä. Koska tässä opinnäytetyössä käytetään termiä asiakas viitatessa henkilökohtaista apua vastaanottavaan henkilöön, selkeyden vuoksi käytetään opinnäytetyössä termeinä käyttäjäpersoonaa ja käyttäjäkokemusta.

Tyypillistä henkilökohtaista avustajaa kuvaava persoonaa rakennettiin hyödyntämällä Varman 2022 toteuttaman *Henkilökohtaisten avustajien työajat ja työkyky* tutkimustuloksia hyödyntäen. Tutkimuksen keskeiset tulokset osoittavat, että henkilökohtaiset avustajat muodostavat pääasiassa naisvaltaisen työntekijäryhmän, sillä naiset muodostavat 79,3 % ja miehet 20,7 % avustajista. Lisäksi tutkimuksessa havaittiin, että henkilökohtaisten avustajien keski-ikä on 42 vuotta, ja ikäjakauma on hyvin laaja, sen kattavat nuoret avustajat (alle 20-vuotiaat) aina vanhempiin avustajiin (noin 80-vuotiaat). Kaksi ikäryhmää erotuu erityisen yleisinä: noin 20-vuotiaat ja hieman alle 60-vuotiaat. Mielenkiintoinen havainto tutkimuksessa oli myös se, että yhdellä avustajalla saattaa olla useita työsuhteita, ja työsuhteiden tarkka määrä ei aina ole tiedossa työnantajalla tai sijaismaksajalla. Lisäksi miehet tekevät havaintojen perusteella enemmän viikonloppuihin, iltoihin ja öisiin aikoihin sijoituvia työvuoroja verrattuna naisavustajiin. (s. 4-16.) Nämä tulokset tarjoavat arvokasta tietoa

henkilökohtaisten avustajien työtilanteesta ja -käytännöistä, ja niiden avulla voidaan paremmin ymmärtää avustajien työajan jakautumista ja työskentelyolosuhteita.

Tietojen perusteella muodostettiin perehdytysprosessin kuvausta varten kaksi käyttäjäpersoonaa edustamaan henkilökohtaisen avustajan kokemuksia. Jo aiemmin yhden asiakkaan avustajana toimineen 59-vuotiaan Eevan, sekä opintojensa oheen työtä etsivät 23-vuotiaan Matin.



The image shows a user profile card for Eeva. It features a circular profile picture of a woman with short grey hair. Below the name 'Eeva', there are several colored tags: 'Perus atk-osaaminen' (yellow), 'Ei käytä sosiaalista mediaa' (teal), 'Omatoiminen' (yellow), 'Toimelias' (yellow), 'Sosiaalinen' (red), 'Luonnossa liikkuminen' (purple), and 'Kävely' (blue). A paragraph of text describes Eeva as a 59-year-old woman from Eastern Finland who has worked as a personal assistant for one client for several years and is now looking for a new client to assist simultaneously. She works regularly but also on evenings as needed. Her hobby is walking in nature.

**Eeva**

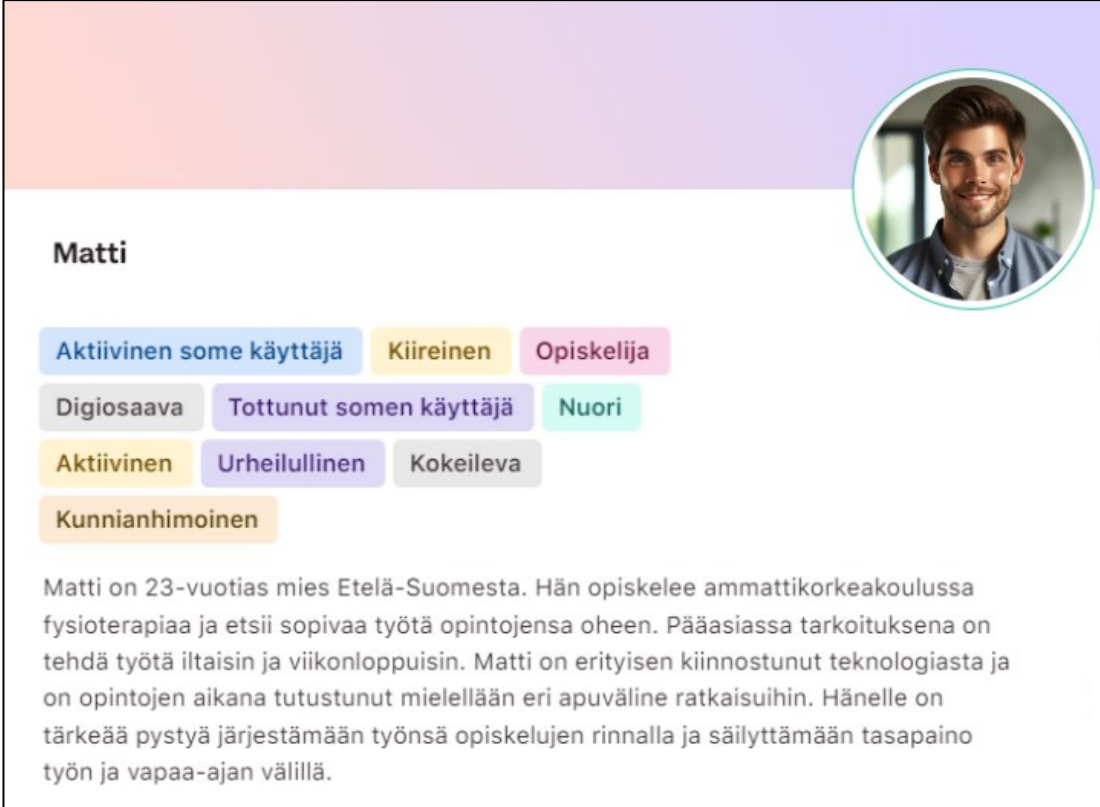
Perus atk-osaaminen Ei käytä sosiaalista mediaa

Omatoiminen Toimelias Sosiaalinen

Luonnossa liikkuminen Kävely

Eeva 59-vuotias nainen Itä-Suomesta. Eeva on toiminut yhden asiakkaan henkilökohtaisena avustajana jo useamman vuoden työnantajamallilla. Nyt hän kokee mahdolliseksi aloittaa henkilökohtaisena avustajana toimimisen useammalle asiakkaalle samanaikaisesti ja etsii sen vuoksi sopivaa palvelutuottajaa. Pääsääntöisesti Eeva työskentelee arkipäivisin, mutta satunnaisesti myös iltaisin asiakkaidensa tarpeiden mukaan. Eevan harrastuksiin kuuluu luonnossa liikkuminen.

Kuva 2. Käyttäjäpersoonaa Eeva, kokenut avustaja



**Matti**

Aktiivinen some käyttäjä Kiireinen Opiskelija

Digiosaava Tottunut somen käyttäjä Nuori

Aktiivinen Urheilullinen Kokeileva

Kunnianhimoinen

Matti on 23-vuotias mies Etelä-Suomesta. Hän opiskelee ammattikorkeakoulussa fysioterapiaa ja etsii sopivaa työtä opintojensa oheen. Pääasiassa tarkoituksena on tehdä työtä iltaisin ja viikonloppuisin. Matti on erityisen kiinnostunut teknologiasta ja on opintojen aikana tutustunut mielellään eri apuväline ratkaisuihin. Hänelle on tärkeää pystyä järjestämään työnsä opiskelujen rinnalla ja säilyttämään tasapaino työn ja vapaa-ajan välillä.

Kuva 3. Käyttäjäpersoonaa Matti, uusi alalla

Käyttäjäkokemuksia tutkittaessa on pidettävä mielessä, että kokemus on subjektiivinen, henkilökohtainen tunne, jolla tavalla asiakas itse tilanteen kokee. Digitaalisia palveluita kehittäessä tulee ymmärtää käyttäjäkokemuksen muodostuvan käyttäjän omasta henkilökohtaisesta digiosaamisesta, sekä tuotettujen digitaalisten palveluiden käytettävyydestä ja toimivuudesta. (Filenius, 2015, s. 16, 25-26.) Käyttäjäpersoonissa huomioitiinkin käyttäjäkokemuksia sekä tietoteknisesti taitavan, että hieman kokemattomamman näkökulmasta. Kokemukset väri koodattiin positiiviseen (vihreä), neutraaliin (keltainen) ja negatiiviseen (punainen) tunteeseen. Osa palvelutuokioista saattaa herättää käyttäjissä myös sekä positiivisia että negatiivisiakin tunteita (Daffy, 2019, s. 204).

Service blueprintin toteuttamisessa huomiota kannattaa kiinnittää palvelutuokioiden ja kosketuspisteiden limittymiseen. Lewrick ym. (2020) huomauttavat palvelutuokioiden viittaavan konkreettisiin, aktiivisiin tapahtumiin, jotka edistävät prosessin etenemistä. Kosketuspisteet taas ovat niitä hetkiä tai

kohtia prosessissa, jossa eri sidosryhmät tai osapuolet kohtaavat toisensa. Ne voivat olla sekä aktiivisia että passiivisia hetkiä, joissa tietoa vaihdetaan tai vuorovaikutus tapahtuu. Joskus ne voivat kuitenkin limittyä, mutta niillä on silti erilaisia merkityksiä ja tarkoituksia. (s. 203-206.) Esimerkiksi perehdytysprosessissa yleisiä palvelutuokioita on työpaikkailmoitusten etsiminen, hakemuksen lähettäminen ja haastatteluun osallistuminen. Työnhakijan ja työnantajan välinen haastattelu on kuitenkin myös selvä kosketuspiste, samoin kuin työsovimuksen allekirjoittaminen. Sillä näissä tilanteissa tapahtuu suora vuorovaikutus ja päätöksenteko.

Tapausyrityksen perehdytysprosessista muodostettiin kymmenen palvelutuokion polku. Palvelutuokiot myös visualisoitiin unDraw sivuston illustraatioita hyödyntäen. Palvelutuokioiden alle kirjattiin tuokioissa koetut käyttäjäkokemukset ja tunnetilat, tuokioiden toteutumiseen vaikuttavat kosketuspisteet, käyttäjälle näkyvät toimet (Frontstage Actions), käyttäjälle näkymättömät toimet (Backstage Actions) sekä tukiprosessit (Support Processes). Näiden lisäksi service blueprinttiin lisättiin alimmaiseksi rivi, johon on tuokiokohtaisesti lisätty tutkimuksen aikana muodostuneita näkemyksiä siitä, miten tuokioita olisi mahdollista tehostaa tekoälytyökalujen avulla.

## 8.2 Käyttäjän kulkeminen palvelupolulla

Perehdytysprosessin kuvaus voidaan yleisesti aloittaa kuvaamalla jo ennen palvelua tapahtuvalla toiminnalla, eli rekrytointi tarpeen selvittämällä, työpaikkailmoituksen laatimisella sekä julkaisemisella. Kaunismäki (2022) ja Huang ym. (2024) huomauttavat, että vaikka työpaikkailmoituksen laatiminen ei suoraan kuulu perehdytysprosessiin vaan rekrytointiprosessiin, on sillä silti merkitystä perehdytyksen onnistumisessa ja tehokkuudessa. Työpaikkailmoituksessa määritellään tehtävän keskeiset vaatimukset ja odotukset. Selkeästi määritelty tehtäväkuvaus auttaakin hakijoita ymmärtämään, mitä uudelta työntekijältä odotetaan ja millaisia taitoja heiltä vaaditaan. Työpaikkailmoitus on myös organisaation mahdollisuus viestiä brändistään ja kulttuuristaan potentiaalisille työntekijöille. (09:37- 22:22; s.31.)

Tapausyritykselle toteutettujen käyttäjäpersoonien kokemuksissa eroja olisi mahdollista huomioida perehdytysprosessin alussa työpaikkailmoitusten läpikäymisessä sekä työhakemuksen täyttämisen ja lähettämisen, sillä digitaalisten taitojen merkitys on kasvanut työpaikkojen etsinnässä ja rekrytoinnissa viime vuosien aikana. Digitaalisesti taitavampana henkilönä Matti osaisi luultavammin hyödyntää erilaisia verkkoalustoja, sosiaalista mediaa ja erilaisia työnhakupalveluita, löytääkseen avoimia työpaikkoja. Digitaalisesti taitava henkilö osaa myös luoda ja muokata ansioluettelonsa ja työhakemuksensa sähköisissä muodoissa, kuten PDF-tiedostona. Hän myös käyttää erilaisia verkkopohjaisia työhakemusjärjestelmiä tehokkaasti. Eevalle sen sijaan digitaalinen työnhakuprosessi aiheuttaa enemmän hermostuneisuutta. Jos verkkosivusto kuitenkin tarjoaa selkeät ohjeet, voi työnhakulomakkeen täyttäminen ja lähettäminen muodostaa hänelle myös onnistumisen tunteita. Matille epävarmoja tunteita herättää opintojen oheen uudelle jokseenkin tuntemattomalle alalle hakeutuminen. Käyttäjäkokeuksien kuvailu palvelupolun aikana perustui osittain myös avustajakyselyistä saatuihin tuloksiin.

### 8.3 Prosessin näkyvät ja näkymättömät toiminnot sekä tukiprosessit

Service blueprintin muodostamisen aikana erotellaan toisistaan palvelun käyttäjälle näkyvät ja näkymättömät toiminnot sekä tunnistetaan näitä tukevat prosessit. Yleisiä perehdytysprosessin näkyviä toimintoja ovat rekrytointiin liittyvät toimet, esimerkiksi työpaikkailmoitus ja työhaastattelu. Lisäksi näkyviin toimintoihin kuuluu muun muassa erilaiset käytännön ohjeistukset, perehdytys- ja koulutusmateriaalit.

Palvelun näkymättömät toiminnot taas ovat taustalla tapahtuvia toimia, joita käyttäjä ei suoraan näe, mutta jotka ovat välttämättömiä palvelun onnistumiselle, ja joilla on yhtäläinen vaikutus käyttäjäkokeuksen muodostumiseen. Rekrytointiprosessin näkymättömiä toimintoja voisi olla esimerkiksi rekrytointitarpeen selvitys, työpaikkailmoituksen laatiminen, hakemusten seulonta ja työhaastatteluiden järjestäminen.

Yritysten tarvitsemia tukiprosesseja palvelupolun sujuvuuden ja tehokkuuden toteuttamiseen on erilaiset tietojärjestelmät, kuten HR- ja CRM järjestelmät, sisäinen ja ulkoinen viestintä, henkilöstön koulutus ja kehittäminen, sekä palautejärjestelmät. Service blueprintin toteutuksen kuvailussa on kokonaisuudessaan hyödynnetty vain yleisiä perehdytysprosessiin liittyviä tuokioita ja toimintamalleja, jotka eivät paljasta tapausyrityksen liikesalaisuuksia.

## 9 TEKOÄLYN HYÖDYNTÄMINEN JA KÄYTTÖÖNOTTO

### 9.1 Tekoälyn käyttöönotto yritysmaailmassa

Opinnäytetyön kehittämiskohteeksi tapausyrityksen perehdytysprosessi oli haastava valinta, sillä yritykseltä saadun tiedon mukaan heidän prosessinsa kokonaisuudessaan koetaan jo nyt hyvin toimivaksi. Tämä nostaa ilmaan kysymyksen siitä, onko prosessia tarvetta kehittää? Tapausyrityksessä on kuitenkin huomioitu tarve seurata tekoälyn kehittymistä ja sen vaikutusta kilpailukykyyn. Tanner ja Kotola (2024) kuvaavatkin tekoälyn käyttöönottamisen olevan inkrementaalista innovaatiota. Eli innovaatiota, jolla keskitytään olemassa olevien toimintojen parantamiseen ja kehittämiseen. Tässä tapauksessa hyödyntäen uutta teknologiaa, eli tekoälyn ja automaation integrointia yrityksen liiketoimintaan. Painotus yritysmaailmassa onkin tällä hetkellä nimenomaan olemassa olevien toimintojen tehostamisessa ja siten kilpailukykyyn varmistamisessa. On kuitenkin todennäköistä, että tämä kehityssuunta laajenee nopeasti eteenpäin tulevaisuudessa.

Googlen Pohjoismaiden toiminnanjohtajan Ted Schönbeckin mukaan tulevina vuosina tekoälyä tullaan hyödyntämään kaikkialla, ja yritysten tulee ehdottomasti seurata tekoälyn kehitystä sekä tutkia sen käyttömahdollisuuksia omassa toiminnassaan. Schönbeck kehottaa tutkimaan mitä tekoäly voi tarjota omalle yritystoiminnalle, miten se saadaan toimimaan oikein omien prosessin

mukaisesti, miten valitaan oikea tekoälymalli oikeaan ongelmaan ja oikeaan hintaan. (2023.) Tähän yrityksen service blueprintin rakentaminen antaa oivat edellytykset.

Tekoälyn käyttöönotto voi tuoda organisaatioissa eteen useita haasteita. Yleisesti haasteita tuottaa muun muassa tekoälyn tehokkaan toiminnan edellyttämät datavaatimukset. Johon liittyy sekä riittävä määrä dataa että sen laadukkuus. Tekoälyn käyttöönotto myös edellyttää erikoistunutta osaamista ja asiantuntemusta, kuten koneoppimisen, syväoppimisen ja ohjelmointikielten hallintaa. Organisaatioilla voikin olla vaikeuksia löytää ja palkata riittävästi päteviä asiantuntijoita tai kouluttaa nykyistä henkilöstöä ja lisätä siten osaamista. Tähän liittyy myös yrityskulttuurinen muutos, joka on huomioitava. Henkilöstö saattaa kokea epävarmuutta ja vastustusta uutta teknologiaa kohtaan, mikä osaltaan voi hidastaa käyttöönottoa ja vaikuttaa myös onnistumiseen. Tietyissä tilanteissa tekoälyn käyttöönotto voi myös vaatia merkittäviäkin investointeja infrastruktuuriin, kuten pilvipalveluihin, tietokantoihin ja laskentatehoon. Olennaisesti tekoälyn käyttöönottoon liittyy myös eettisiä ja juridisia kysymyksiä, kuten tietosuojaa, turvallisuus ja vastuu. Organisaatioiden tulee varmistaa, että heidän tekoälyratkaisunsa noudattavat sovellettavia lakeja ja määräyksiä sekä eettisiä periaatteita. Tekoälyn tarjoamat mahdollisuudet ovat kuitenkin niin merkittäviä, että jokaisen yrityksen tulisi pohtia toiminnassaan tekoälyn mahdollista käyttöönottoa. Käyttöönottoprosessi täytyy vain suunnitella tarpeeksi hyvin. (Pirhonen, 2024.)

Tekoälyn tarjoama tuottavuuden kasvu onkin valtavaa jo nyt. Helsingin yliopiston tietojenkäsittelytieteen professori Teemu Roos (2013, 3:57-6:50.) tuo esiin tekoälyn monipuoliset ominaisuudet, kuten nopeuden, muistin ja kyvyn käsitellä suuria määriä dataa. Roos korostaa kuitenkin myös tekoälyn rajoituksia verrattuna ihmiseen: kone ei esimerkiksi vielä ymmärrä merkityksiä eikä voi suoraan korvata inhimillistä vuorovaikutusta. Sen sijaan tekoäly tulee nähdä työkaluna, joka tarkoituksena on hoitaa rutiinit ja siten vapauttaa ihmisten aikaa monimutkaisempiin ja luovempiin tehtäviin. Roos korostaa tärkeyttä harmitella tekoälyn käyttöä tehostamaan työprosesseja ja vapauttamaan ihmisten aikaa keskittymään olennaisiin tehtäviin. Yritysten tulisi pyrkiä kannustamaan

työntekijöitään uteliaisuuteen ja kokeilunhaluun tekoälyn hyödyntämisessä työssään, ja korostaa tarvetta löytää työtä helpottavia tapoja sen käyttämiseen. Roos myös huomauttaa tekoälysovellusten kehittäjien tarvitsevan jatkuvasti toiveita, ideoita ja kehitystarpeita, jotta he voivat kehittää sovelluksia, jotka todella auttavat työssä. Vaikka oikeiden kysymysten esittäminen voi olla haastavaa, se on tärkeää tekoälyn käyttöönotossa, jotta sen potentiaali työelämässä voidaan täysin hyödyntää.

## 9.2 Tekoälyn käyttöönotto tapausyrityksessä

Service blueprintin avulla perehdytysprosessi oli mahdollista visuaalisesti hetki hetkeltä havainnollistaa ja ulkopuolisena ymmärtää prosessi kokonaisuudessaan. Kokonaisuuden hahmottaminen ja ymmärtäminen auttavat tekoälyratkaisujen suunnittelussa, koska tekoälyä pyritään ainakin aluksi hyödyntämään nimenomaan olemassa olevan prosessin tehostamisessa ja automatisoinnissa. Tämä taas on mahdollista, kun sen käyttöönottokohteet ja mahdollisuudet ovat selvillä. Näin ollen service blueprintin avulla voidaan luoda pohja tekoälyratkaisujen suunnittelulle ja toteutukselle, mikä mahdollistaa niiden soveltuvuuden ja tehokkuuden tutkimisen yrityksen tarpeisiin soveltumisesta.

Vaikka tekoäly saattaa olla hyödyllinen työkalu esimerkiksi tapausyrityksen rekrytinnissa tai asiakassuhteiden hallinnassa, voi se edelleen olla rajallinen henkilökohtaisten tarpeiden ja mieltymysten huomioimisessa. Henkilökohtainen avustaminen edellyttää usein syvällistä ymmärrystä asiakkaan yksilöllisistä tarpeista, mieltymyksistä ja rajoituksista. Jokainen asiakas on erilainen, ja heidän tarpeensa voivat vaihdella merkittävästi. Tekoälyä onkin haastavaa soveltaa tässä tilanteessa, koska sen voi olla vaikea tunnistaa ja tulkita monimutkaisia ihmisten tarpeita ja tunteita. Tekoälyalgoritmit voivatkin tehdä virheellisiä päätelmiä tai suosituksia, jos ne eivät ole riittävän monipuolisia tai tarkasti koulutettuja. Heinäsenaho ja Renko (2024, 06:20-08:20) kertovat generatiivisen kielimallin haasteista tuottaa vääriä vastauksia. Tekninen termi tälle on ”hallusinointi” tarkoittaen sitä, että tekoälymalli vastaa aina, vaikka ei tietäisikään oikeaa vastausta, vaan muodostaa itsenäisesti väärän

vastauksen. Meneillään on useita erilaisia pilotointeja, joilla hallusinoinnin tuottamia ongelmia pyritään ratkaisemaan.

Remeksen (2023) artikkelissa Kansaneläkelaitoksen (KELA) innovaatiojohtaja Janne Pulkkinen kuvaa miten automaatiota on Kelassa hyödynnetty jo pitkään ja tekoälyä on käytetty jo muutaman vuoden ajan muun muassa saapuvien hakemusliitteiden ja muiden asiakirjojen käsittelyssä. Pulkkinen mukaan Kela pyrkii löytämään asiakkaille, Kelalle ja yhteiskunnalle eniten arvoa tuottavia hyödyntämiskohteita. Tämänhetkisen käsityksen perusteella suurta vaikuttavuutta tekoälyllä saadaan esimerkiksi tuen tarpeen tunnistamisessa. (kpl, Tekoälyllä käsitellään miljoonia hakemusliitteitä, innovaatioilla arvoa asiakkaalle.) Kelan ja tapausyrityksen toiminnassa onkin jonkin verran yhdyspisteitä, kuten asiakkaiden tuen tarpeen tunnistaminen sekä toimintaa ohjaava lainsäädäntö. Myös tulevaisuuden ennakointi ja tämän päivän ilmiöt vaikuttavat molempien toimintaan. Päätöksiä tekoälyn käytöstä tulisikin tehdä pohtimalla mikä on paras päätös tulevaisuutta ja päivän ilmiöitä esimerkiksi ikääntynyttä väestörakennetta ajatellen (Pulkkinen & Nore, 2023).

Tapausyrityksen toiminnalle soveltuvia tekoälymahdollisuuksia löytyi tutkimuksen aikana useita. Haasteita aiheutti etenkin se, että kaikkia mahdollisesti soveltuvia ohjelmia ei valitettavasti ollut mahdollista käytännössä kokeilla (maksullisia), mutta tietoa ohjelmista ja niiden käyttötarkoituksista sekä tutorial videoita on löydettävissä ja vertailu onkin monelta osin toteutettu melko teoreettisella tasolla. Ahto ja Tanner (2024, 3:58-28:28:50) huomauttavatkin odotusten tekoälyn suhteen olevan varsinkin tehokkuuden lisäämisen mahdollistajana korkealla, todelliset näytöt ovat kuitenkin vielä harvassa. Monella yrityksellä onkin hyvin rajalliset resurssit konkreettisempiin tekoälykäytännönkokeiluihin. Ahto ja Tanner nostavatkin esiin yritysten haasteet osata fokusoida oikeaan asiaan ja valita omalle yritystoiminnalle sopivat vaihtoehdot.

Tekoälyn käyttöönotossa ensimmäisen askeleen tulisi olla kattavan arvioinnin tekeminen yrityksen nykytilasta, heikkouksien ja vahvuuksien tunnistaminen, asiakasymmärryksen kasvattaminen, sekä yrityksen strategian vahvistaminen tai jopa uusiminen. Joka tapauksessa yrityksen strategian tulee olla selvä koko

organisaatiolle. Tämän lisäksi yritysten olisi syytä korostaa inhimillisen osaamisen merkitystä, eli panostettava henkilöstön osallisuuteen ja osaamien kehittämiseen. (Ahto & Tanner, 2024; Kananen & Puolitaival, 2019, s. 55-60; Pihonen, 2024.)

Tekoälytyökalujen tutkiminen opinnäytetyön aikana pyrittiin toteuttamaan mahdollisimman kattavaksi. Aluksi tutkimus painottui keräämään ymmärrystä ja osaamista tekoälystä kokonaisuudessaan. Tutkimuksen edetessä kattavampaan ymmärrykseen tapausyrityksen toiminnasta lähdettiin tekoälytyökalujen kokeilua ja tutkimista kohdentamaan yrityksen toimintaan soveltuviin mahdollisuuksiin.

Tapausyritykselle toteutettuun service blueprinttiin lisättiin opinnäytetyön tutkimuksen pohjalta nousseita ideoita, miten yrityksen perehdytysprosessin eri tuokioita voitaisiin tekoälyn avulla tehostaa. Tämä toteutettiin listaamatta nimettyjä tekoälytyökaluja, vaan listaamalla pelkästään mahdollisia käyttötapoja tuokiokohtaisesti. Esimerkiksi rekryointitarpeen selvityksessä tekoäly voisi mahdollisesti analysoida olemassa olevia tietoja ja ennustaa tulevia rekryointitarpeita perustuen yrityksen kasvunäkymiin ja muihin tekijöihin. Tai tekoäly voisi automatisoidun kyselyn avulla kartoittaa avustajien tilannetta tai esimerkiksi mahdollisuuksia/ halua ottaa vastaan lisää työtä (useampi samanaikainen asiakas). Tekoäly pystyy myös personoimaan viestejä, mikä tekee kommunikoinnista inhimillisempää ja relevantimpaa.

Tutkimuksen pohjalta esiin nousi erityisesti yksi tekoälytyökalu ja sen käyttötarkoitus, joka tämän opinnäytetyön aikana suoritettuna tutkimuksen perusteella vaikuttaisi olevan tapausyrityksen perehdytysprosessin kannalta tällä hetkellä potentiaalisin vaihtoehto tehokkuuden lisäämiseen.

### 9.3 Chatbot

Chatbotin käyttö kasvaa edelleen tehokkaana liiketoimintatyökaluna. Sosiaali- ja terveysministeriö onkin käynnistäneessä laaja-alaisen digitaalinen sosiaali-

ja terveydenhuolto -ohjelman yhteydessä tutkimassa myös chatpalveluiden vaikuttavuutta. (Heinäsenaho & Renko, 2024.) Puhuttaessa chatboteista on erittäin tärkeää huomioida, että chatbot ja AI chatbot ovat kaksi eri asiaa. AI chatbot on toimivuudeltaan huomattavasti tehokkaampi. Niiden välinen ero on jopa niin suuri, että AI chatbotille, eli tekoäly chatbotille saattaisi olla tarpeellista kehittää oma nimi (Schönbeck, 2023).

Chatbot on ohjelmoitu vastaamaan ennalta määriteltyihin kysymyksiin ja kommentoihin. Se käyttää siis yleensä sääntöpohjaista lähestymistapaa, jossa jokainen mahdollinen käyttäjän syöttämä lauseke vastaa ennalta määriteltyyn vastaukseen. Sen toiminta on rajattua ja se ei pysty oppimaan tai sopeutumaan käyttäjän vuorovaikutukseen. AI chatbot sen sijaan hyödyntää tekoälyä (AI) ja luonnollisen kielen prosessointia (NLP) ymmärtääkseen ja reagoidakseen monimutkaisempiin ja muuttuviin kysymyksiin. Se myös kykenee oppimaan ja parantamaan suorituskykyään ajan myötä käyttäjän vuorovaikutuksen perusteella ja täten tarjoamaan yksilöllisempiä vastauksia. Sen avulla yritykset voivat siis tarjota henkilökohtaisempaa ja tehokkaampaa asiakaspalvelua, automatisoida monimutkaisempia prosesseja ja tarjota räätälöityjä suosituksia käyttäjille. AI chatbotit myös vaativat kehittyneempää teknologiaa ja koulutusta niiden käyttöönottoon. (Pirhonen, 2024.)

AI chatbotin voi edelleen jaotella kahteen ryhmään: koneoppivaan ja syväoppiivaan. Koneoppiva käyttää hyväkseen koneoppimisalgoritmeja ja luonnollisen kielen käsittelyä (NLP). Se oppii vuorovaikutuksista, joten ajan myötä siitä tulee parempi. (Pirhonen, 2024.) Useilla nettisivuilla voi törmätä asiakaspalveluchatissa koneoppivaan AI chattiin: esimerkiksi KELAn sivuilla (<https://www.kela.fi/asiakaspalvelu>). Syväoppivasta chatbotista tunnetuimpia esimerkkejä on ChatGPT: todella suurilla datamäärillä opetettu tekoäly, joka mahdollistaa luonnollisen kielen tuottamisen ja ymmärtämisen.

Tapausyrityksen toiminta perustuu laadukkaaseen asiakaspalveluun ja toistuvat yhteydenotot työllistävät henkilöstöä tällä hetkellä melko runsaasti. Jos AI chatbot vastailisi kysymyksiin henkilöstön sijaan, resursseja olisi mahdollista siirtää toisiin tehtäviin. AI chatbotille voisi esimerkiksi opettaa eri sotealueiden

vammaispalveluiden ohjeistuksia ja omia yritysmateriaaleja, esimerkiksi word / pdf tiedostoja.

Markkinoilla on ollut jo tovin pilvipalvelupohjaisia ratkaisuja (kuten Dante AI), joilla on pystynyt hyödyntämään laajan kielimallin lisäksi omaa dataa chatbotin pohjana. Valitettavasti chatbotin käyttöönotossa kuitenkin esimerkiksi tietosuoja ja tiedon siirtyminen kolmannelle osapuolelle muodostavat, erittäin merkittäviä haasteita, sillä Euroopan unionin yleinen tietosuoja-asetus 2016/679 (GDPR) asettaa tiukat säännöt henkilötietojen jakamiselle ja siirtämiselle kolmansille osapuolille.

#### 9.4 ChatRTX

NVIDIA Corporationin ChatRTX on ohjelmisto, joka ladataan ja asennetaan omalle tietokoneelle, mikä mahdollistaa sen käytön ilman internet-yhteyttä. ChatRTX on avoimeen lähdekoodiin perustuva demo applikaatio: ohjelmisto, joka on luotu esittelemään ja antamaan parhaita käytänteitä sen mahdollisuuksista ja ominaisuuksista. ChatRTX mahdollistaa suuren kielimallin (LLM, kuten GPT) muokkaamisen omalla sisällöllä, kuten vaikka PDF-tiedostoilla. Käytännössä ChatRTX on siis kone- ja syväoppimiseen perustuva tekoäly chatbot, jonka voi opettaa haluamallaan sisällöllä ja sen käyttö on mahdollista ilman internet-yhteyttä. Pienten ja keskisuurten yritysten perspektiivistä ChatRTX onkin ensimmäinen houkutteleva vaihtoehtona oman ChatGPT:n kaltaisen tehokkaan tekoälyohjelmiston luomiseen, jota voit opettaa omalla datalla ilman että dataa joudutaan jakamaan kolmannelle osapuolelle ja jonka omistat täysin itse. (Pirhonen, 2024.)

Tapausyritys pystyisi, ainakin teoriassa, rakentamaan ChatRTXn avulla itselleen chatbotin, jolla pystyisi esimerkiksi pitkälti perehdyttämään uudet työntekijät. Rajoitteeksi voisi muodostua data: kielimallin muokkaamiseen esimerkiksi tätä opinnäytetyötä varten tehty opas asiakkaan kohtaamiseen voisi olla liian kevyt, sillä se on tehty helposti luettavaksi kaikille, kun taas tekoälyä varten voi kirjoittaa erittäin kattavasti ja syväluotaavasti. Esimerkiksi olisi eri asia

opettaa tekoäly tämän opinnäytetyön pelkällä tiivistelmällä, kuin koko opinnäytetyöllä.

### 9.5 Tekoälyn eettiset haasteet ja niiden hallinta

Tekoälyn käyttöönottoon liittyy useita eettisiä kysymyksiä ja sen eettisyydestä ja vähäisestä säätelystä käydäänkin tällä hetkellä paljon keskustelua. Eettisiä haasteita ovat muun muassa tekoälyn käytön vaikutukset työpaikkoihin, tietosuoja kysymykset, tekstin/ kuvien eheyden ja totuudenmukaisuuden varmistaminen, ja tekoälyn käytön mahdolliset vääristymät ja ennakkoluulot. (Dodić & Čungurski, 2023, s. 418-420; Paasikivi, Tuohino, & Mansnérus, 2022, s. 36-44.) Eettiset periaatteet ovat viime aikoina erityisesti korostuneet tekoälyn väärinkäyttöön riskeihin, sillä positiivisten vaikutusten lisäksi tekoäly mahdollistaa myös esimerkiksi totuuden manipuloinnin epärehellisten valokuvien ja videoiden tuottamisella. (Dodić & Čungurski, 2023, s. 418-420.)

Tekoälyn käyttöönottoa suunnitellessa olisi myös syytä huomioida, että muodollinen lainsäädäntö ja laintasoisten vaatimusten noudattaminen on vain yksi osa tekoälyn eettisyydestä. Esimerkiksi Verohallinto, joka aktiivisesti hyödyntää tekoälyä ja päätösautomaatiota on laatinut omat tekoälyn käyttöä koskevat eettiset periaatteet. (Paasikivi, Tuohino, Mansnérus, Lång, 2022, s 44.)

Onkin tärkeää ottaa huomioon tekoälyn rajat ja mahdollisuudet ja käyttää sitä harkiten ja vastuullisesti. Lisäksi on tarpeellista säilyttää ihmisen läsnäolo ja kyky tarjota yksilöllistä ja empaattista tukea tapausyrityksen asiakaskunnalle. On myös tärkeää, että tapausyrityksen alkaessa suunnitella tekoälyn käyttöönottoa yrityksen johdon tulisi ennakoida henkilöstön mahdollisesti kokema pelko tekoälyn vaikutuksesta työtehtävien muutoksiin tai jopa työpaikkojen katoamiseen. Tekoälyn käyttöönoton toteutukseen ja siihen liittyvä muutosjohtaminen vaatisi muun muassa henkilökunnan kouluttamista uuden teknologian käyttöön ja sen varmistamista, että kaikki ymmärtävät käyttöönoton tarkoitukset, hyödyt ja sen vaikutukset henkilökuntaan ja asiakkaisiin. Radu (2023, kpl 3.3) huomauttaa, että osallistaminen vähentää negatiivisten tunteiden määrää ja

edesauttaa henkilöstön myönteisempää suhtautumista muutokseen. Mahdollisten uudistusten kokeiluunkin tulisikin kokonaisuudessaan alusta alkaen sisältää kaikki ne tahot, joiden työhön ja toimintaan suunniteltu muutos tulisi vaikuttamaan.

## 10 JOHTOPÄÄTÖKSET

Johtopäätöksenä voidaan todeta, että service blueprint on tehokas palvelumuotoilun työkalu perehdytysprosessin kokonaisvaltaiseen ymmärtämiseen ja kehittämiseen. Mallin avulla saatiin kattava kuva tapausyrityksen perehdytysprosessin eri vaiheista ja sen avulla oli mahdollista palvelutuokioittain pohtia mahdollisia tekoälytyökalujen käyttöönoton mahdollisuuksia. Tutkimuksessa selvisi, että tekoälyn hyödyntäminen voi tuoda huomattavia etuja, kuten prosessin automatisointia, henkilökohtaisempaa oppimista ja tehokkaampaa tiedonhallintaa. Tapausyrityksessä tietosuoja nousi kuitenkin merkittäväksi haasteeksi, erityisesti siksi, että yritys käsittelee henkilötietojen lisäksi myös terveystietoja. Työssä pyrittiin löytämään ratkaisuja tähän haasteeseen ja tarjolla olevista tekoälytyökaluista löytyi vaihtoehto, jonka käyttö ei välitä asiakastietoja kolmannelle osapuolelle. Ohjeistusten ja lainsäädännön vaatimusten noudattamisen lisäksi opinnäytetyö toi esiin monia tekoälyn käyttöönottoon liittyviä haasteita sekä esitti ratkaisuja näiden haasteiden käsittelemiseksi. Erityisesti henkilöstön osallistaminen ja muutoskyvykkyyden tukeminen nousivat esiin keskeisinä tekijöinä tekoälyn onnistuneen käyttöönoton mahdollistajana.

Henkilökohtainen avustaminen on ala, jossa perehdyttäminen on erityisen haastavaa johtuen siitä, että työ tapahtuu pääasiassa asiakkaiden kodeissa, mikä rajoittaa yrityksen mahdollisuuksia suoraan valvoa ja tukea perehdytysprosessia paikan päällä. Koska työympäristö vaihtelee ja on usein yksityinen, perehdyttämisen laadun varmistaminen ja yhdenmukaistaminen on vaikeampaa kuin perinteisissä työpaikoissa. Tässä kontekstissa korostuu erityisesti hyvin suunnitellun perehdytyksen ja selkeiden ohjeiden merkitys.

Opinnäytetyössä keskityttiin koko perehdytysprosessin tutkimisen lisäksi erityisesti avustajan ja asiakkaan ensimmäisen kohtaamisen kehittämiseen. Se todettiin kriittiseksi vaiheeksi, sillä se asettaa perustan avustajan ja asiakkaan väliselle yhteistyölle. Tutkimustulosten perusteella kehitetty opas pyrki tarjoamaan konkreettista tukea ja selkeitä ohjeita. Täten se vähentäisi koettua epävarmuutta asiakaskohtaamisissa ja edistäisi positiivista asiakaskokemusta heti alusta alkaen.

## 11 POHDINTA

Verrattuna aiempiin tutkimuksiin henkilökohtaisesta avustamisesta ja perehdyttämisen haasteista tapausyritys on opinnäytetyön tutkimustulosten perusteella onnistunut verrattain hyvin ja he ovat onnistuneet kehittämään kokonaisuutena toimivan perehdytysprosessin. Tutkimukset osoittavat kuitenkin, että innovatiiviset uudet ideat ja kehittyvä teknologia ovat tekijöitä, joita yritysten on pakko huomioida erityisesti prosessien tehokkuuden varmistamiseksi. Vaikka yritys on saavuttanut hyviä tuloksia nykyisillä toimintamalleillaan, jatkuva kehittäminen on välttämätöntä, jotta se pysyy kilpailukykyisenä ja pystyy vastaamaan tulevaisuuden haasteisiin.

Tapausyrityksen perehdytysprosessi visualisoitiin kokonaisuudessaan ja visualisoinnin yhteyteen kirjattiin ehdotelmia siitä, miten perehdytysprosessin aikana tekoälyä on mahdollista hyödyntää toiminnan tehostamiseen. Tutkimuskohteeseen perehdyttiin monipuolisesti erilaisiin taustatietoihin ja -tutkimuksiin perehtyen. Lisäksi aineistonkeruu toteutettiin sekä määrällisen, että laadullisen tutkimuksen keinoin.

Tutkimukseen osallistuminen oli sekä kaikille avustajakyselyyn, että asiakashaastatteluihin osallistuneille vapaaehtoista. Tutkimuksen aikana kerätty aineisto on kokonaisuudessaan luottamuksellista ja sitä on säilytetty

Satakunnan ammattikorkeakoulun opinnäytetyö ohjeistusten vaatimalla tavalla. Tietoja ei ole luovutettu ulkopuolisille ja niitä on käytetty vain tähän tutkimukseen.

Tutkimus keskittyi tapausyrityksen jo havaitsemaan ongelmaan avustajasuhteen luomien tukemisesta, jota tuki myös jo aiemmin tehtyjen tutkimusten tulokset. Lisäksi opinnäytetyön yhteydessä toteutettu asiakaskysely ja asiakashaastatteluiden analyysit vahvistivat asiakkaiden ja avustajien kokevan haasteita ensikohtaamisessa, joten tutkimusongelmaan oli relevanttia etsiä kehittämismahdollisuuksia. Opinnäytetyössä saavutettiin näiden tulosten perusteella muodostettua ensimmäinen versio ensikohtaamisen oppaasta. Oppaan käyttöönoton jälkeen tulisi kuitenkin teettää uusi kysely ohjeistusten käyttökokeuksista ja tämän jälkeen jatkokehittää opasta tarpeelliseen suuntaan. Uuden palvelun tai palveluhetken lanseerauksen jälkeen tulisi jollakin asiakastietokeuru menetelmällä selvittää onko tämä ollut toimiva ratkaisu, sillä pienelläkin muutoksella, voi olla suuria vaikutuksia (Koivisto, 2024).

Tarve ensikohtaamisen ohjeistuksen kehittämisellä oli alun perin toimia avustajien tukena, tarjoten heille ohjeita ja rakennetta ensimmäisiin kohtaamisiin asiakkaiden kanssa. Kuitenkin toteutuneen tutkimuksen valossa on nyt selkeää, että olisi tärkeää laajentaa tätä näkökulmaa ja ottaa huomioon myös asiakkaiden rooli ensikohtaamisissa. Asiakkaiden osallistaminen ja tukeminen perehdyttämisessä ovat myös keskeisiä tekijöitä, jotka voivat vaikuttaa ensikohtaamisen onnistumiseen. Tämä taas voisi vaikuttaa merkittävästi asiakkaiden saamaan palvelun laatuun, sekä avustajien tyytyväisyyteen ja siten työsuhteen keston.

Jatkokehittämisen kannalta olisikin olennaista laajentaa käyttäjäpersoonien kirjoa kattamaan myös asiakkaiden näkökulma, jotka vastaanottavat henkilökohtaista apua tapausyrityksen kautta. Tämä lisävaihe on merkittävä, sillä se mahdollistaa palvelun kehittämisen entistä paremmin vastaamaan erilaisten käyttäjien tarpeita ja odotuksia. Lisäksi monipuolisten käyttäjäpersoonien avulla voidaan tunnistaa erilaisia käyttäjäkokemuksia ja haasteita, joihin palvelun tulee vastata.

Jos jatkokehittäminen kohdentuisi esimerkiksi asiakkaille suunnatun ensikoh-  
taamisen tai perehdyttämisen oppaaseen/ohjeistukseen tulisi sen suunnitte-  
lussa kiinnittää erityistä huomiota saavutettavuuteen. Saavutettavuuden näkö-  
kulmasta tarkasteltuna on tarpeen varmistaa, että kaikki käyttäjät, riippumatta  
esimerkiksi vammasta, iästä tai muista tekijöistä, voivat hyödyntää palvelua  
tehokkaasti ja esteettömästi.

Opinnäytetyössä tutkittiin samalla tapausyrityksen tekoälyn käyttöönoton mah-  
dollisuuksia, ja lopputuloksena esiteltiin tutkijan mielestä mahdollisia tapaus-  
yrityksen toimintaa tehostavia keinoja, sekä tutkijan mielestä paras tämänhet-  
kinen tekoälytyökalu tapausyrityksen toiminnalle. Tutkimuksen luotettavuuden  
varmistamiseksi ymmärrystä tekoälystä ja tietoa eri tekoälytyökaluista kerättiin  
useista eri tietolähteistä. Tutkimuksessa hyödynnettiin kirjallisuutta, tutoriaa-  
leja, webinaareja ja asiantuntijahaastattelua. Mahdollisen tekoälyn käyttöönot-  
tamisen realisoitumisen jälkeen suosituksena olisi toteuttaa työkalun käyttööno-  
ton seuranta ja arviointia säännöllisesti. Tämä mahdollistaa työkalun jatku-  
van parantamisen ja sen varmistamisen, että se vastaa muuttuvia tarpeita ja  
olosuhteita. Lisäksi yrityksen tulisi investoida henkilöstön koulutukseen ja  
osaamisen kehittämiseen tekoälyn hyödyntämisessä, jotta työkalun potentiaali  
saadaan maksimoitua.

On myös tärkeää huomata, että tutkimuksen luotettavuutta voidaan kyseen-  
alaistaa tekoälyteknologian jatkuvan kehittymisen vuoksi. Onkin selvää, että  
opinnäytetyöntekijän on mahdotonta tietää ja tutkia kaikkia markkinoilla olevia  
tekoälytyökaluja sekä arvioida tulevia innovaatioita täydellisesti. Tämän vuoksi  
on suositeltavaa jatkaa teknologian seuranta ja arviointia myös tutkimuksen  
päättymisen jälkeen. Tämä jatkuva arviointi auttaa varmistamaan, että käy-  
tössä oleva teknologia pysyy ajan tasalla ja tarjoaa parhaan mahdollisen hyö-  
dyn.

## LÄHTEET

Ahonen, T. (2019). Palvelumuotoilu Sotessa: Palvelumuotoilun käsikirja sosi-  
aali- ja terveysalan palvelujen kehittämiseen (3. painos.). Muutoksen voima.

Ahto, O & Tanner, R. (2024). Taktisesta strategiseen tekoälyn hyödyntämi-  
seen. Johdon agendalla. [podcast]. [https://www.johdonagendalla.fi/post/ossi-  
ahto-taktisesta-strategiseen-tekoälyn-hyödyntämiseen](https://www.johdonagendalla.fi/post/ossi-<br/>ahto-taktisesta-strategiseen-tekoälyn-hyödyntämiseen)

Aro, T. (11.3.2022). Työhön perehdyttäminen osa 4. Osaajasta opastajaksi.  
Eduhouse [video]. <https://www.eduhouse.fi/>

Daffy, C. (2019). Creating customer loyalty: Build lasting loyalty using cus-  
tomer experience management. Kogan Page.

Dodić, D., Čungurski, S. (31.3.2023). The picture world of the future: AI text-  
to-image as a new era of visual content creation. Knowledge- International  
Journal, 57(3). Haettu 10.5.2023 osoitteesta [http://ikm.mk/ojs/index.php/kij/ar-  
ticle/view/6010](http://ikm.mk/ojs/index.php/kij/ar-<br/>ticle/view/6010)

Filenius, M. (2015). Digitaalinen asiakaskokemus: Menesty monikanavaisessa  
liiketoiminnassa. Docendo.

Heinäsenaho, M., Renko, J. (4.4.2024). Joko tekoäly korvaa sote-ammattilai-  
sen? Apotti. [podcast]. [https://www.apotti.fi/apotin-podcast-joko-tekoaly-kor-  
vaa-sote-ammattilaisen/](https://www.apotti.fi/apotin-podcast-joko-tekoaly-kor-<br/>vaa-sote-ammattilaisen/)

Heta - henkilökohtaisten avustajien työnantajien liitto ry. (n.d) Henkilökohtai-  
sen avustajan perehdyttäminen. Haettu 29.9.2023 osoitteesta [https://heta-  
liitto.fi/tietopankki/henkilokohtaisenavustajanperehdyttaminen/](https://heta-<br/>liitto.fi/tietopankki/henkilokohtaisenavustajanperehdyttaminen/)

Hietala, O. & Rissanen, P. (2015.) Kokemusasiantuntija - hoidon ja avun koh-  
teesta omien kokemusten jakajaksi sekä palveluiden kehittäjäksi. Opas koke-  
musasiantuntijatoiminnasta. Kuntoutussäätiö. Mielen terveyden keskusliitto.  
Unigrafia Oy. Helsinki.

Huang, A., Pacelli, J., Shi, T. & Zou, Y. (17.4.2024) Communicating Corporate  
Culture in Labor Markets: Evidence from Job Postings. Working paper. Har-  
vard Business school. [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?ab-  
stract\\_id=4235342](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?ab-<br/>stract_id=4235342)

Invalidiliitto (2022). Invalidiliiton kysely vahvistaa henkilökohtaisten avustajien  
saatavuusongelmat. Haettu 18.8.2023 osoitteesta [https://www.invalidi-  
liitto.fi/ajankohtaista/invalidiliiton-kysely-vahvistaa-henkilokohtaisten-avusta-  
jien-saatavuusongelmat](https://www.invalidi-<br/>liitto.fi/ajankohtaista/invalidiliiton-kysely-vahvistaa-henkilokohtaisten-avusta-<br/>jien-saatavuusongelmat)

Jylkäs, T. (2020). SHARED PATH Service Design and Artificial Intelligence in Designing Human-Centred Digital Services. Lapin yliopisto. Lauda. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-337-227-6>

Kananen, H., & Puolitaival, H. (2019). Tekoäly: Bisneksen uudet työkalut. Alma Talent Oy.

Karlsson, M, Kilponen, K. (2022) Henkilökohtaisen avustajan kokemuksia työstään. [YAMK-opinnäytetyö, Tampereen ammattikorkeakoulu]. Theseus. [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/745555/Karlsson\\_Mari\\_Kilponen\\_Karoliina.pdf?sequence=2](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/745555/Karlsson_Mari_Kilponen_Karoliina.pdf?sequence=2)

Kiviniemi, K. (2018). Laadullinen tutkimus prosessina. Teoksessa Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Keuruu: PS-Kustannus.

Koivisto, M., Säynäjäkangas, J., & Forsberg, S. (2019). Palvelumuotoilun bisneskirja. Alma Talent.

Koivisto, M. & Wikström, J. (21.3.2024). Asiakasymmärrystutkimuksen menetelmät. [Etäkoulutus]. Digitalist Group Oyj. Lounais-Suomen alueellisen kehittämistehtävän kirjasto.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009 Haettu 14.10.2023 osoitteesta <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1987/19870380?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=569%2F2009>

Lewrick, M., Link, P., Leifer, L. (2020). The design thinking tool box. John Wiley Sons Inc.

Martela, F., Jarenko, K., & Paju, S. (2017). Itseohjautuvuus: Miten organisoitua tulevaisuudessa? Alma Talent. [e-kirja].

Murtomaa, M (22.1.2024) Onnistu hyvän hakijakokemuksen rakentamisessa. Eduhouse [video]. <https://www.eduhouse.fi/>

Paasikivi, O., Tuohino, J., Mansnérus, J., Lång, J. (31.3.2022). Tekoälyn käytömahdollisuudet julkisella sektorilla. Sitra selvityksiä 206. Haettu 10.5.2023 osoitteesta <https://www.sitra.fi/julkaisut/tekoalyn-kayttomahdollisuudet-julkisella-sektorilla/#publication-contentt>

Pirhonen, J. (2.1.2024). Tovari Oy:n toimitusjohtajan ja tekoäly kouluttajan, Jussi Pirhosen haastattelu.

Polain, A., Løvlie, L., Reason, B. (2013). Service design: from insight to implementation. Rosenfeld Media. VLeBooks. [e-kirja].

Pulkkinen, J.& Nore, V. (26.10.2023). Unveiling the Impact: Future Social

Innovations, from Phenomena to Practices. Solita Summit virtual event: Beyond Gen AI & hype. [video]. YouTube. [https://www.youtube.com/watch?v=fK8sqbMDR\\_o](https://www.youtube.com/watch?v=fK8sqbMDR_o)

Radu, C. (2023). Fostering a Positive Workplace Culture: Impacts on Performance and Agility. IntechOpen. doi: 10.5772/intechopen.1003259.

Roos, T. (11.4.2023.) Mitä sinun kannattaa ymmärtää tekoälystä. [Video]. Sarjassa Tämäkin on totta. Yle Areena. <https://areena.yle.fi/1-61690729>

Saaranen-Kauppinen & Puusniekka. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto [verkkojulkaisu]. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto Haettu 10.9.2023 osoitteesta <https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/>

Satakunnan ammattikorkeakoulu. (2023). Kirjallisten töiden ja opinnäytetyön ohjeet. Haettu 10.9.2023 osoitteesta <https://www.samk.fi/opinnaytetyon-ohjeet/>

Schönbeck, T. (26.10. 2023). Generative AI – transform to win or be consumed. Solita Summit virtual event: Beyond Gen AI & hype. [video]. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=pOFo8qBSRCE>

Stickdorn, M., Lawrence, A., Hormess, M. E., & Schneider, J. (2018). This is service design doing: Applying service design thinking in the real world: a practitioner's handbook (First Edition.). O'Reilly Media, Inc.

Tanhua, H (08.10.2020). Vammaispalvelut 2019 – Kuntakyselyn osaraportti Vammaispalvelujen palvelutarpeisiin vastaamisessa haasteita. THL Tilastoraportti 37/2020. <https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2020100878364>

TheyDo. (n.d). The Service Blueprint Template Explained. Haettu 15.9.2023 osoitteesta <https://www.theydo.com/guides/the-service-blueprint-template-explained>

THL. (17.12.2023). Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. Vammaispalvelujen käsikirja. <https://thl.fi/julkaisut/kasikirjat/vammaispalvelujen-kasikirja/tuki-ja-palvelut/henkilokohtainen-apu>

Tuomi, J., & Sarajärvi, A. (2018). Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi (Uudistettu laitos.). Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Tuulaniemi, J. (2011). Palvelumuotoilu. Talentum. <https://www.elibslibrary.com>

Työturvallisuuslaki 738/2002. Haettu 15.10.2023 osoitteesta <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2023/20230222>

Valto, K. (05.02.2024).Tärkeimmät työyhteisötaidot. Eduhouse [video]. <https://www.eduhouse.fi/>

Valvira, Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto. (n.d) Vammaisten henkilöiden itsemääräämisoikeus sosiaalihuollon palveluissa. Haettu 10.11.2023 osoitteesta <https://valvira.fi/sosiaali-ja-terveydenhuolto/vammaisten-henkiloiden-itsemaaraamisoikeus>

Van der Sijde, P. (2014). Opportunities. Vrije Universiteit Amsterdam. SCE - Strasczeg Center for Entrepreneurship. [video]. YouTube. [https://www.youtube.com/watch?v=Rqt4q8oY9\\_4](https://www.youtube.com/watch?v=Rqt4q8oY9_4)

VARMA (16.3.2022). Henkilökohtaisten avustajien työajat ja työkyky. <https://www.varma.fi/globalassets/ajankohtaista/henkilokohtaisten-avustajien-tyokykyriskit---lisamateriaali.pdf>

Viitala, R. (2021). Henkilöstöjohtaminen: keskeiset käsitteet, teorian ja trendit. Edita Publishing Oy 2021.1.painos. [e-kirja].

## LIITE 1: AVUSTAJIEN KYSELY

# Opinnäytetyökysely: Henkilökohtaisen avustajan ja asiakkaan ensikohtaaminen

Hei,

Olen Nina Pirhonen, ja teen YAMK-opinnäytetyötä yhteistyössä "*kohdeyritys*" kanssa.

Tutkimuksen aiheena on "Henkilökohtaisen avustajan ja asiakkaan ensikohtaaminen". Opinnäytetyön tavoitteena on saada syvällisempää ymmärrystä ensikohtaamisen merkityksestä ja vaikutuksesta sekä henkilökohtaisen avustajan että asiakkaan näkökulmasta.

Kyselyyn vastaaminen vie noin 8 minuuttia, ja kaikki vastaukset käsitellään luottamuksellisesti.

Mikäli

sinulla on kysymyksiä tai haluat keskustella aiheesta lisää minuun voi olla yhteydessä sähköpostitse: [nina.pirhonen@student.samk.fi](mailto:nina.pirhonen@student.samk.fi)

Kiitos osallistumisestasi ja arvokkaasta panoksestasi opinnäytetyöni parissa!

Ystävällisin terveisin,

Nina Pirhonen

1. Kuinka pitkään olet työskennellyt henkilökohtaisena avustajana? \*

*Merkitse vain yksi soikio.*

- Alle vuoden  
 1-2 vuotta  
 2-5 vuotta  
 yli 5 vuotta

2. Kuinka monen asiakkaan henkilökohtaisena avustajana olet toiminut? \*

*Merkitse vain yksi soikio.*

- Avustan nyt ensimmäistä asiakastani.  
 Alle 5 asiakasta.  
 Yli 5 asiakasta.

3. Kuinka tärkeänä pidät ennakkotiedon saamista asiakkaastasi ennen ensimmäistä kohtaamista? \*

*Merkitse vain yksi soikio.*

- En ollenkaan tärkeänä.  
 Kohtalaisen tärkeänä.  
 Erittäin tärkeänä.  
 En osaa sanoa.

4. Koetko, että olet saanut riittävästi tietoa asiakkaan tarpeista ja toiveista ennen ensikohtaamista?

*Merkitse vain yksi soikio.*

- En ole saanut riittävästi tietoa.
- Olen saanut välttävän määrän tietoa.
- Olen saanut erittäin hyvin tietoa.
- En osaa sanoa.

5. Kuinka valmistaudut uuden asiakkaan kohtaamiseen? \*

*Merkitse vain yksi soikio.*

- En mitenkään.
- Selaan läpi saamani perustiedot.
- Perehdyn huolellisesti saamiini tietoihin asiakkaan tarpeista ja toiveista.
- En osaa sanoa.

6. Mikä seuraavista kuvaa parhaiten odotuksiasi uuden asiakkaan ensikohtaamisesta? \*

*Merkitse vain yksi soikio.*

- Epävarma, jännittynyt.
- Neutraali, tasapainoinen.
- Innostunut, odottava.
- En osaa sanoa.

7. Millainen ensikohtaamisesi asiakkaan kanssa useimmiten on? \*

*Merkitse vain yksi soikio.*

- Haastava.  
 Neutraali.  
 Myönteinen.  
 Molempia ääripäitä.

8. Onko sinulle annettu riittävästi tukea ja koulutusta asiakkaan kohtaamiseen? \*

*Merkitse vain yksi soikio.*

- En ole saanut tukea tai koulutusta.  
 Osaan perusteet, mutta kaipaisin vielä lisää tukea.  
 Tukea ja koulutus on tarjolla, mutta en koe sitä tarpeelliseksi.  
 Kyllä, olen saanut riittävästi tukea ja koulutusta.

9. Oletko saanut palautetta asiakkaan kohtaamisen sujuvuudesta. \*

*Merkitse vain yksi soikio.*

- En ole saanut palautetta.  
 Olen saanut negatiivista palautetta.  
 Olen saanut negatiivista ja positiivista palautetta.  
 Olen saanut positiivista palautetta.

10. Miten hyödyllisenä kokisit ensikohtaamiseen mukaan otettavaa valmista keskustelurunkoa/opasta? \*

*Merkitse vain yksi soikio.*

- En ollenkaan hyödyllisenä
- Kohtalaisen hyödyllisenä.
- Erittäin hyödyllisenä.
- En osaa sanoa.

11. Voitko kertoa esimerkin/esimerkkejä hyvästä tai huonosta ensikohtaamisen kokemuksestasi:

---

---

---

---

---

12. Onko sinulla ideoita tai toiveita onnistuneen ensikohtaamisen varmistamiseksi?

---

---

---

---

---

## LIITE 2: HAASTATTELURUNKO

Asiakashaastattelun runko:

Odotukset ja toiveet:

Millaisia odotuksia ja toiveita sinulla on, kun tapaan avustajan ensimmäisen kerran?

Mitä asioita toivot avustajalta ensikohtaamisessa?

Vuorovaikutus ja kommunikaatio:

Onko sinulla erityistoiveita tai tarpeita kommunikaation suhteen?

Onko jotain erityistä, jonka haluaisit avustajan tietävän tai huomioivan?

Koetut hankaluudet tai pelot:

Oletko kohdannut haasteita tai koetko olevasi epävarma jossain tietyssä tilanteessa avustajan kanssa?

Onko sinulla ollut pelkoja tai epävarmuuksia liittyen ensikohtaamiseen?

Palaute ja kehitysideat:

Oletko saanut antaa palautetta ensikohtaamisesta, ja mitä mahdollisia kehitysideoita sinulla voisi olla?

Miten haluaisit antaa palautetta avustajalle, ja millainen palaute olisi sinulle tärkeää?

Avustajan valmistautuminen:

Miten toivot avustajan valmistautuvan ensikohtaamiseen?

Mikä auttaa sinua tuntemaan olosi mukavaksi avustajan seurassa?

Käytännön esimerkit:

Haluatko kertoa hyviä tai huonoja esimerkkejä kokemistasi ensikohtaamisista?